

Customer Service in wissenschaftlichen Bibliotheken Deutschlands und den USA: Ein kritischer Vergleich

Diplomarbeit

im Fach

Informationsvermittlung Wissenschaftliche Bibliotheken

Studiengang Wissenschaftliche Bibliotheken

der

Fachhochschule Stuttgart – Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen

Ingeborg Münchmeyer, Plochingen

Erstprüfer: Prof. Bernward Hoffmann

Zweitprüfer: Dipl. Kaufm. Uwe Laich

Angefertigt in der Zeit vom 01. August 2000 bis 02. November 2000

Stuttgart, November 2000

Zusammenfassung

In den USA und in Deutschland verbreitet sich immer weiter die Idee der kundenorientierten Dienstleistungsgesellschaft. Auch im Bibliothekswesen sind Veränderungen jetzt schon erkennbar.

Diese Diplomarbeit setzt sich mit Customer Service in wissenschaftlichen Bibliotheken in den USA und in Deutschland auseinander. Neben der Klärung der Begriffe „Kunde“ und „Customer Service“ und deren Bedeutung im Bibliothekswesen werden Aspekte berücksichtigt, in denen sich der Service einer Bibliothek ausdrücken kann. Anschließend wird anhand der Simmons College Libraries in Boston, Massachusetts und einer Auswahl deutscher Bibliotheken exemplarisch untersucht, welche Arten von Dienstleistungen vorkommen und worin sie sich unterscheiden.

Abstract

In the United States and in Germany society is focusing increasingly on customer oriented services. This trend is also bringing changes to the field of library science.

This thesis will examine the ways in which academic libraries in the United States service their customers in comparison to academic libraries in Germany. The terms “customer” and “customer service” are defined in this thesis within the context of a library setting. The thesis is supported by examples of “customer service” policies and practices as demonstrated by the Simmons College Libraries in Boston, Massachusetts and several academic libraries in Germany.

Schlagwörter

- Benutzer
- Deutschland
- Dienstleistung
- Kunde
- wissenschaftliche Bibliothek
- USA
- user
- Germany
- customer service
- customer
- academic library
- United States

Inhaltsverzeichnis

<u>Inhaltsverzeichnis</u>	I
<u>Tabellenverzeichnis</u>	III
<u>Abkürzungsverzeichnis</u>	IV
<u>1. Einleitung und Schwerpunktlegung</u>	1
<u>2. Begriffsklärung</u>	2
<u>2.1. Kunde</u>	2
<u>2.2. Customer Service</u>	3
<u>3. Bedeutung von Customer Service</u>	6
<u>4. Benutzerbefragungen</u>	8
<u>5. Mission Statement - Leitbild</u>	9
<u>5.1. Allgemeine Einführung</u>	9
<u>5.2. Beschreibung zweier Leitbilder</u>	10
<u>5.3. Bewertung der Leitbilder</u>	12
<u>6. Bedeutung eines Teams</u>	14
<u>7. Acquisition and Cataloguing - Erwerbung und Erschließung</u>	16
<u>8. Services - Dienstleistungen</u>	18
<u>8.1. Opening Hours - Öffnungszeiten</u>	18
<u>8.1.1. Öffnungszeiten der Zentralbibliotheken</u>	19
<u>8.1.2. Vergleich der Öffnungszeiten</u>	22
<u>8.2. Nutzungsbedingungen</u>	23
<u>8.3. Gebühren</u>	25
<u>8.3.1. Benutzungsgebühren</u>	25
<u>8.3.2. Fernleihgebühren</u>	25
<u>8.3.3. Mahngebühren</u>	26
<u>8.3.4. Datenbankrecherche</u>	27
<u>8.3.5. Verlustgebühren</u>	27
<u>8.3.6. Kopierdienste</u>	27
<u>8.3.7. Vormerkgebühren</u>	28
<u>8.3.8. Vergleich</u>	28
<u>8.4. Circulation - Ausleihe</u>	29
<u>8.5. Interlibrary Loan - Fernleihe</u>	32
<u>8.6. Reference - Auskunft</u>	34
<u>8.6.1. Allgemeine Einführung</u>	34
<u>8.6.2. Auskunftsgespräch</u>	35
<u>8.6.3. Auskunftszeiten</u>	36
<u>8.6.4. Reference Service</u>	37
<u>8.6.5. Auskunftsdienst</u>	37
<u>8.6.6. Call Center</u>	39
<u>8.6.7. Zusammenfassung</u>	40

<u>8.7.</u>	<u>Library Instructions - Bibliotheksführungen / Schulungen</u>	41
8.7.1.	<u>Mögliche Serviceleistungen</u>	42
8.7.2.	<u>Angebot der Bibliotheken</u>	43
8.7.3.	<u>Zusammenfassung</u>	45
<u>8.8.</u>	<u>Internet-Angebot</u>	46
8.8.1.	<u>Präsentation der Bibliothekshomepage</u>	46
8.8.2.	<u>Dienstleistungen über das Internet</u>	47
<u>8.9.</u>	<u>Zusätzliche Dienstleistungen</u>	49
8.9.1.	<u>Simmons College Libraries</u>	49
8.9.2.	<u>Universitätsbibliothek Bielefeld</u>	49
8.9.3.	<u>Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf</u>	49
8.9.4.	<u>Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen</u>	50
8.9.5.	<u>Universitätsbibliothek Regensburg</u>	50
<u>9.</u>	<u>Schlussfolgerungen</u>	51
<u>10.</u>	<u>Literatur- und Quellenverzeichnis</u>	52
10.1.	<u>Monografien</u>	52
10.2.	<u>Artikel</u>	52
10.3.	<u>Internet-Seiten</u>	54
10.4.	<u>Informationsblätter</u>	56
<u>Anhang</u>		57

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Öffnungszeiten der Zentralbibliotheken	21
Tabelle 2: Übersicht über Mahngebühren	26
Tabelle 3: Auskunftzeiten	36
Tabelle 4: Überblick über Schulungsangebote	44

Abkürzungsverzeichnis

BPL	Boston Public Library
BVB	Bibliotheksverbund Bayern
DVB	Düsseldorfer Virtuelle Bibliothek
GBV	Gemeinsamer Bibliotheksverbund
KVK	Karlsruher Virtueller Katalog
LION	Literature Online
SuUB	Staats- und Universitätsbibliothek
SWB	Südwestdeutscher Bibliotheksverbund
UB	Universitätsbibliothek
UuLB	Universitäts- und Landesbibliothek
ZDB	Zeitschriftendatenbank

1. Einleitung und Schwerpunktlegung

Aus persönlichen Gründen habe ich mir für mein Praxissemester, das ich im Rahmen meines Studiums absolviert habe, eine Praktikumsstelle in USA gesucht. Innerhalb weniger Wochen am Simmons College stellte ich fest, dass Teamgeist und Kundenorientierung dort eine sehr viel größere Rolle spielen als in den deutschen Bibliotheken, in denen ich bisher gearbeitet hatte. Ich bekam während meines Praktikums die Möglichkeit, zwei Wochen in der Boston Public Library zu arbeiten. In dieser Zeit nahm ich an einem Workshop der American Library Association zum Thema „Customer Service“ teil. Sechs Monate Arbeit in amerikanischen Bibliotheken machten mich neugierig darauf, ob diese Form des Benutzerverständnisses auch in deutschen Bibliotheken vorkommt oder zumindest angedacht wird.

Um dies herauszufinden, will ich exemplarisch einige Bibliotheken in Deutschland auf ihren Kundenservice hin untersuchen. Den Schwerpunkt meiner Untersuchung lege ich hierbei auf Universitätsbibliotheken, da aus zeitlichen Gründen eine umfangreichere Abdeckung nicht möglich ist.

Mit den folgenden zehn Bibliotheken setze ich mich im Verlauf meiner Arbeit näher auseinander:

- UB Augsburg
- UB Bielefeld
- UuLB Düsseldorf
- UB Freiburg i. Br.
- SuUB Göttingen
- UB Leipzig
- UB Regensburg
- UB Stuttgart
- Deutsche Bibliothek (Frankfurt)
- Staatsbibliothek zu Berlin

Einen Vergleich der kundenorientierten Dienstleistungen von Bibliotheken in Deutschland und den USA kann ich nur mit der Einschränkung führen, indem ich mich auf amerikanischer Seite auf College Libraries beziehe und meine Praktikumsstelle als Beispiel heranziehe.

2. Begriffsklärung

2.1. Kunde

Für mich ist klar, dass eine Person, die in eine Bibliothek kommt, als Kunde bezeichnet werden sollte. Dies ist zur Zeit im Bibliotheks- und Informationswesen noch keine besonders häufig benutzte Terminologie.¹ Demgegenüber wird eine Person im Geschäftsleben, die angebotene Dienstleistungen in Anspruch nehmen will, ganz selbstverständlich Kunde genannt. Auch der Bibliotheksbesucher² betritt eine Bibliothek in Erwartung einer Dienstleistung und ist somit Kunde. Bibliotheken bieten dem Kunden sowohl Produkte als auch Dienstleistungen an. Im „Harrod's librarians' glossary and reference book“ wird der Kunde / Customer als „*the user of a service*;...“³ definiert. Ich habe versucht, auch in einem deutschen Bibliothekslexikon eine Definition für das Wort „Kunde“ zu finden. Leider existiert in der Württembergischen Landesbibliothek kein Lexikon, das diesen Begriff in Bezug auf das Bibliothekswesen enthält, auch die Auskunftsbibliothekarin konnte mir bei meiner Suche nicht weiterhelfen. Als ich in der Bibliothek der Hochschule für Bibliotheks- und Informationswesen recherchierte, musste ich feststellen, dass die Lexika dort zu alt sind, als dass der Begriff „Kunde“ darin vorkommt.

Im derzeitigen Arbeits- und Wirtschaftsleben spielt der Faktor Zeit eine immer größere Rolle und ist eine immer knapper werdende Ressource. Wir Menschen überlegen uns, wie wir unsere Zeit am sinnvollsten verbringen können. Sollten Bibliotheken nicht schon deshalb dem Personenkreis, der sich entschließt, einen Teil seiner Zeit als Nutzer einer Bibliothek zu verbringen, besondere Aufmerksamkeit schenken und ihn wirklich als Kunden behandeln? Vor allem, wenn solch ein Besuch nicht nur einmal, sondern regelmäßig geschieht.⁴ Welche Daseinsberichtigung hätten Bibliotheken in der Zukunft, wenn sie nicht mehr genutzt werden? Sie würden zu verstaubten Buchmuseen werden, für die sich kaum noch jemand interessiert.

¹ vgl. Pinder, C. (1996), S. 1.

² Mit dem Wort Besucher, Benutzer, Kunde usw. ist gleichzeitig die Besucherin, Benutzerin, Kundin usw. gemeint.

³ Harrod's librarians' glossary and reference book (2000), siehe unter Begriff "Customer".

⁴ vgl. Altman, E.; Hernon, P. (1998), genaue Seitenangabe nicht möglich, da Ausdruck aus Passwort geschützter Datenbank.

Wer ist der Kunde einer Universitätsbibliothek? Der Personenkreis, der eine wissenschaftliche Bibliothek als Informationsquelle nutzt, kann in zwei Gruppen eingeteilt werden: Zum einen sind dies individuelle Personen, z.B. Studenten, wissenschaftliches Lehrpersonal, Administratoren und alle Angestellten der Universität, zum anderen kommen zu diesem Benutzerkreis noch Personen aus Industrie und Wirtschaft hinzu.⁵ In den USA wird der Kundenkreis noch erweitert; es entsteht die Idee des „internen Kunden“. Darunter versteht man den Mitarbeiter, der jedem anderen Mitarbeiter einen Service anbietet. Dies bedeutet z.B., dass die Erwerbung Materialien besorgt, die von Fachreferenten ausgewählt wurden; dass Auskunftsbibliothekare auf CD-ROM-Server und andere Informationsnetzwerke zugreifen, die von Computerspezialisten zur Verfügung gestellt und unterhalten werden usw.⁶

Dann ist es für die Mitarbeiter auch leichter zu verstehen eine Bibliothek als Kunden einer anderen anzusehen. Wenn z.B. die Fernleihe einer Bibliothek von einer anderen eine Dienstleistung anfordert, wird die anfragende Bibliothek zum Kunden der Lieferbibliothek.

2.2 Customer Service

Als Nächstes ist zu untersuchen, was Customer Service, also kundenorientierte Dienstleistungen, überhaupt ist und welche Bedeutung ihm zukommen sollte. Ich werde im Verlauf meiner Arbeit den englischen Begriff „Customer Service“ verwenden, da ich der Meinung bin, dass er aussagekräftiger ist. Für mich gibt das Wort „Service“ eher die Kundenbezogenheit wieder als das Wort „Dienstleistung“.

Die Bedeutung von Customer Service möchte ich mit Hilfe eines Beispiels beschreiben. Bücher, Zeitschriften, Mikrofilme usw. die auch bei mehrmaligem Besuch der Bibliothek nicht vorhanden sind, führen nicht nur zu einem unzufriedenen Kunden, sondern zu mehreren, da wir Menschen die Angewohnheit haben, negative Erfahrungen an mindestens elf Freunde und Bekannte weiterzugeben, während wir positive Eindrücke nur mit drei anderen Personen teilen.⁷ Mangelhafter Customer Service hat die gleichen Auswirkungen.⁸

⁵ vgl. Millson-Martula C.; Menon, V. (1995), S. 38.

⁶ vgl. Brewer, J. (1995), S. 210.

⁷ vgl. Brewer, J. (1995), S. 207.

⁸ vgl. Sirkin, A. (1993), S. 72.

Hinter mehr Kundenorientierung steckt die Idee, dass die Dienstleistungsqualität in Zukunft „...weniger produkt- und herstellerbezogen, sondern benutzer- bzw. kundenbezogen verstanden werden soll.“⁹ Doch welche Merkmale/ Dienstleistungen zeichnet Customer Service aus? Dies sind zum einen Dienstleistungen, die eine Bibliothek ihren Kunden anbieten kann. Dazu gehören Angebote wie^{10 und 11}

- erweiterte Öffnungszeiten - auch am Wochenende -, die auf die Bedürfnisse der Benutzer abgestimmt sind,
- Buchlieferung,
- Kopierlieferung,
- Ausleihe per Post,
- telefonische Verlängerung,
- Buchboxen zur Rückgabe der Bücher außerhalb der Öffnungszeiten,
- Benutzereinführungen,
- Serviceblätter, die für neue Benutzer bereit gehalten werden,
- Informationsmaterialien zu aktuellen Themen,
- Auslegen eines Beschwerdeformulars,
- zur Verfügung stellen von Trainingsmaterialien,
- Optimierung der Beschilderung außer- und innerhalb der Bibliothek,
- Angebot einzelner Dienstleistungen über E-Mail,
- Angebot von Electronic Document Delivery.

Zum anderen sind es Signale, die dem Kunden Customer Service anzeigen und ihn gerne wiederkommen lassen. Zu solchen Eigenschaften einer Bibliothek sollten gehören:¹²

- Kenntnis klientspezifischer Anforderungen,
- ein geeignetes Gebäude,
- eindeutige Beschilderung,
- ein einladendes Erscheinungsbild der Bibliothek,
- aufgeräumte und saubere Regal- und Lesebereiche,
- eine Atmosphäre, in der sich der Kunde wohl fühlt und in der er sich auch zu Abendstunden sicher fühlen kann.

⁹ Telöken, A.; Weishaupt, K.; Wojak, R. (1998), S. 230.

¹⁰ vgl. Pinder, C. (1996), S. 12f.

¹¹ vgl. Sirkin, A. (1993), S. 82f.

¹² vgl. Pinder, C. (1996), S. 12f.

Für die Mitarbeiter einer Bibliothek bedeutet dies, dass sie¹³ und ¹⁴

- dem Kunden gegenüber höflich, hilfsbereit, aufmerksam und freundlich sind.
- dem Kunden das Gefühl geben, sich auf den angebotenen Service und dessen Qualität verlassen zu können.
- sich auf die Kundenbedürfnisse konzentrieren.
- lächeln.

¹³ vgl. Pinder, C. (1996), S. 12f.

¹⁴ vgl. Sirkin, A. (1993), S. 82f.

3. Bedeutung von Customer Service

Das Bildungswesen wird auch in den USA durch Regierungsgelder finanziert;¹⁵ eine Bibliothek muss selbstverständlich ihre Mittelzuweisungen beantragen, begründen und Ausgaben rechtfertigen.

In den letzten 20 bis 30 Jahren sind in den USA die Zahlen für Studienanfänger kontinuierlich gestiegen. Die Studenten haben in Bezug auf ihre Ausbildung und ihre Ausbildungsstätte hohe Erwartungen und Ziele. Auf diese mussten Bibliotheken reagieren.¹⁵ Es reichte nicht mehr aus, den Erfolg einer Bibliothek an einfach zu zählenden Bewertungsfaktoren zu messen, wie z.B. an hohen Bestands- und Benutzerzahlen.¹⁶ Vielmehr musste und muss sich eine Bibliothek durch guten Customer Service profilieren.

Oben genannte Bewertungsfaktoren werden meiner Ansicht nach zur Zeit in Deutschland gerne verwendet. Das Bibliothekswesen muss auch hier auf die Tatsache hoher Studentenzahlen reagieren. Z.B. studierten im Wintersemester 1998/99 1.801.233 Personen in Deutschland, im Wintersemester 1999/00 waren es 1.777.794 (vorläufige Zahl).¹⁷ Außerdem diskutiert man auch in Deutschland den Globalhaushalt für Universitäten. So stellt z.B. das Land Baden-Württemberg in Zukunft den Universitäten einen Globalhaushalt zur Verfügung, den diese eigenverantwortlich verwalten müssen. Für die Universitätsbibliothek bedeutet dies, dass sie Haushaltsanträge künftig nicht mehr an das Finanzministerium stellt, sondern an die Universität. Sie muss *„...den Entscheidungsträgern der Universität darlegen, wieviel Geld sie braucht, um die ihr zugewiesenen Aufgaben zu erfüllen.“*¹⁸

Viele Bibliotheken sind bzw. waren der Ansicht, dass es für sie keine „Konkurrenzmärkte“ gibt. In jeder Universität, Fachhochschule, Firma, in jedem Museum usw. gibt es in der Regel nur eine einzige Bibliothek.¹⁹ Wer also sollte ihr die Kunden wegnehmen? Im Zuge des Internets, der elektronischen Bibliotheken und der kommerziellen Dokumentenlieferdienste gibt es meiner Ansicht nach jedoch sehr wohl Branchen, die den gleichen Kundenkreis ansprechen.

¹⁵ vgl. Pinder, C. (1996), S. 5.

¹⁶ vgl. Pinder, C. (1996), S. 7.

¹⁷ vgl. <http://www.statistik-bund.de/basis/d/biwiku/hoch1.htm>, Zugriff am 7.10.2000.

¹⁸ Kirchgäßner, A.; Schmitz-Veltin, G. (1998), S. 10.

¹⁹ vgl. Altman, E.; Hernon, P. (1998), genaue Seitenangabe nicht möglich, da Ausdruck aus Passwort geschützter Datenbank.

So hat z.B. CompuServe vor einigen Jahren angekündigt, in Zukunft drei Volltext-Datenbanken zur Verfügung zu stellen. Diese sollen die Themenbereiche Populäre Zeitschriften, Wirtschaft und Gesundheit / Medizin abdecken. In diesen Datenbanken kann der Kunde jeden Artikel für nur \$ 1,- herunterladen. Unter Umständen ist dies ein günstigerer Weg, sich einen bestimmten Artikel zu beschaffen, als in die Universitätsbibliothek zu gehen. Bequemer ist diese Art der Beschaffung des gewünschten Artikels auf jeden Fall.²⁰

Wissenschaftliche Bibliotheken müssen sich folglich im Klaren sein, dass ihre Kunden nicht mehr allein auf sie angewiesen sind, um Informationen zu erhalten.

Es genügt nicht mehr, eine bestimmte Anzahl an Einheiten zu einem bestimmten Thema bereitzuhalten. Der Kunde, der heute in eine Bibliothek kommt, erwartet qualitativ gute Antworten auf seine Fragen.²¹

Der Bibliothekskunde lernt die Vorteile neuer Informationstechnologien kennen. Dadurch hat er immer höher werdende Erwartungen an die Bibliothek. Dies sollte die Bibliothek veranlassen, kontinuierlich nach neuen Wegen zu suchen, um den Erwartungen der Kunden gerecht zu werden.²²

Zunächst müssen sich Bibliotheken damit auseinander setzen, was sie anbieten wollen: Produkte, Dienstleistungen oder beides. Diese Entscheidung können Bibliotheken erst dann treffen, wenn der Unterschied verstanden worden ist. Ein Produkt ist eindeutig ein Objekt, welches der Kunde mit nach Hause nehmen kann. Dienstleistungen sind positive Erfahrungen, die der Kunde macht und in seiner Erinnerung mit nach Hause nimmt.²³

Außerdem müssen Bibliotheken wissen, wer ihre Kunden sind; erst dann können sie deren Bedürfnisse und Erwartungen herausfinden.²³

²⁰ vgl. Altman, E.; Hernon, P. (1998), genaue Seitenangabe nicht möglich, da Ausdruck aus Passwort geschützter Datenbank.

²¹ vgl. Pinder, C. (1996), S. 7.

²² vgl. Millson-Martula C.; Menon V. (1995), S. 33.

²³ vgl. Brewer, J. (1995), S. 208.

4. Benutzerbefragungen

Deutsche Bibliotheken stehen gegenwärtig zunehmend unter dem Druck sinkender Etats und steigender Erwartungen der Träger.²⁴ Aus finanziellen Gründen werden Personalkürzungen vorgenommen, gleichzeitig soll aber den Bedürfnissen des Kunden entsprochen werden. Welche Bedürfnisse haben jedoch die Benutzer einer Bibliothek?

Um dieses herauszufinden, sind Untersuchungen, Fokus-Gruppen-Interviews und dergleichen nötig. In ihnen kann festgestellt werden, wie zufrieden der Benutzer mit der jeweiligen Bibliothek ist, welche Dienstleistungen er sich wünscht, womit er Probleme hat und nach welchen Nutzungsgewohnheiten er die Bibliothek besucht. Die Ergebnisse dieser Befragungen sollten Grundlage für alle weiteren Entwicklungen in der Kundenorientierung sein.²⁵

Weiter ist es möglich, Anregungen, Wünsche usw. von dem Benutzer über seine Reaktion zu bekommen. Durch diese erhalten die Mitarbeiter einer Bibliothek ein Feedback auf die geleistete Arbeit. Die Bibliothekare müssen jedoch darauf vorbereitet sein, wie sie mit einem verärgerten Kunden umzugehen haben und wie sie ihn beruhigen können. Sie dürfen die Kritik nicht persönlich nehmen, sondern als Anreiz verstehen, den Kritikpunkt zu beseitigen. Der Kunde wird das sichere Gefühl haben, dass seine Meinung wichtig ist. Dazu gehört auch, dass z.B. der Auskunftsbibliothekar das erhaltene Lob oder die entgegengenommene Kritik an den betreffenden Mitarbeiter oder die entsprechende Abteilung weiterleitet. Erst dann können Lob und Kritik die Bemühungen um besseren Customer Service beeinflussen.

²⁴ vgl. Gläser, C.; Kranz, B.; Lück, K. (1998), S. 1912.

²⁵ vgl. Friedrichmeier, A.; Halle, A.; Sauer, J. (1997), S. 1302f.

5. Mission Statement - Leitbild

5.1. Allgemeine Einführung

Das Kapitel Leitbild habe ich hinter die Benutzerbefragung gestellt, da ich meine, dass durch Befragungen die Interessen des Kunden ermittelt werden müssen, bevor ein Leitbild erstellt werden kann. Unabdingbar ist: Ein Leitbild sollte sich vorrangig an den Interessen des Kunden und nicht an denen der Mitarbeiter orientieren.²⁶

Die Idee des Leitbildes kommt aus der Wirtschaft.²⁷ Es ist eine schriftlich verfasste Selbstverpflichtung, in der Grundsätze für das Unternehmen und deren Mitarbeiter festgelegt werden. Relativ häufig findet man in Broschüren Leitsätze unter der Überschrift „Unsere Unternehmensphilosophie“, „Unsere Grundsätze“ oder „Ziele und Aufgaben“. In den USA heißen sie „Mission Statement“ oder „Our Vision“.²⁸

Ausgangspunkt für die Entwicklung von Leitbildern waren Überlegungen, wie man das Image einer Einrichtung so verändern könnte, dass sie vom Kunden als Dienstleistungseinrichtung angesehen werden kann. Im Bibliothekswesen werden nach und nach ebenfalls Leitbilder eingeführt, öffentliche Bibliotheken reagieren in dieser Hinsicht schneller als wissenschaftliche.²⁹

Bibliotheken entwickeln Leitbilder, um eine Richtschnur zu haben, damit Zielvorgaben ermittelt und Aufgaben konkret beschrieben werden können. Nach Wilcke müssen Unternehmen eine Reihe von Fragen beantworten, bevor sie ein Leitbild erstellen können.³⁰ Ich habe mir erlaubt, die Fragen so umzuformulieren, dass sie für die Erarbeitung eines Leitbildes für Bibliotheken herangezogen werden können.

- Was ist die Bibliothek, und wie möchte sie gesehen werden?
- Was will die Bibliothek für ihre Kunden darstellen und erreichen?
- Welche Motive, Einstellungen, Verhaltensweisen, Tätigkeiten oder Eigenschaften spielen eine Rolle?
- Welche Stärken oder Vorzüge hat die Bibliothek?
- Was unterscheidet diese Bibliothek von anderen Bibliotheken oder Informationsanbietern?

²⁶ vgl. Wilcke, H.-J. (1996), S. 11.

²⁷ vgl. Franken, K. (1999), S. 110.

²⁸ vgl. Schmidt, M. (1999), S. 106.

²⁹ vgl. Franken, K. (1999), S. 110.

³⁰ vgl. Wilcke, H.-J. (1996), S. 11.

Anhand der Antworten auf diese Fragen werden knappe, aber konkrete Grundsätze der Ziele und Stärken der Bibliothek entwickelt. Einfach und klar formulierte Grundsätze sind für Mitarbeiter und Kunden leichter nachzuvollziehen und können langfristig wirken.³¹

Indem das Leitbild einer Bibliothek im Großformat aufgehängt wird, hat der Kunde Gelegenheit, die Leitsätze zu überprüfen und Stellung zu nehmen, ob das Geschriebene auch wirklich realisiert wird.³²

Allerdings dient ein Leitbild nicht nur dazu, der Bibliothek ein Profil zu geben, es ist auch ein wichtiges Instrument für die Mitarbeiterführung. Aus diesem Grund gehören in ein Leitbild auch betriebsindividuelle Aussagen, wie z.B.:³³

- Spitzenqualität der Leistung
- Kompetenzen
- Leistungen
- Vorteile für den Kunden
- Verhältnis zu Mitarbeitern und Kunden

Anhand des Leitbildes kann jeder Mitarbeiter überprüfen, ob seine tägliche Arbeit den Grundsätzen desselben entspricht.³⁴

5.2. Beschreibung zweier Leitbilder

Von meinem Praktikum her kenne ich das Leitbild, das sogenannte Mission Statement, vom Simmons College und seinen Bibliotheken, es ist im Anhang beigelegt.

Die zehn von mir untersuchten Bibliotheken habe ich am 18. September per E-Mail angeschrieben und gefragt, ob sie ein Leitbild besitzen und ob sie es mir schicken könnten. Hierfür habe ich entweder ein Auskunfts-Online-Formular ausgefüllt, oder ich habe an die Auskunftsabteilung der Bibliothek geschrieben. Ich wollte damit testen, ob und wie schnell Anfragen per E-Mail von der Auskunft einer Bibliothek beantwortet werden. Von sechs Bibliotheken bekam ich eine Rückmeldung.

³¹ vgl. Wilcke, H.-J. (1996), S. 11.

³² vgl. Franken, K. (1996), S. 29.

³³ vgl. Wilcke, H.-J. (1996), S. 11.

³⁴ vgl. Franken, K. (1996), S. 29.

Die UB Freiburg antwortete mir innerhalb von 24 Stunden; sie verfügt im Moment über kein ausformuliertes Leitbild. Anzumerken ist, dass sie ein Online-Formular für Fragen, Anregungen und Kritik hat.

Innerhalb von 48 Stunden antworteten die Universitätsbibliotheken Augsburg und Bielefeld. Beide Institutionen besitzen kein Leitbild.

Die Bibliothek der Universität Stuttgart reagierte eine Woche nach Absenden der E-Mail. Sie besitzt ein Leitbild und hat es mir zur Verfügung gestellt, es ist im Anhang beigefügt.

Zu meiner Überraschung bekam ich am 16. Oktober von der UuLB Düsseldorf und am 20. Oktober von der UB Leipzig noch eine Rückmeldung. Beide verfügen über ein ausformuliertes Leitbild. In Düsseldorf wurde meine Anfrage an die Bibliotheksleitung weitergeleitet, von der ich bis zum 25. Oktober nichts gehört habe. Das Leitbild aus Leipzig kann ich gegen eine Gebühr erhalten. Darauf habe ich verzichtet, da ich zur Zeit der Beantwortung die Diplomarbeit nahezu fertiggestellt hatte.

Von den restlichen Bibliotheken bekam ich keine Antwort.

Ich versuche nun, die Leitbilder des Simmons College und der Universitätsbibliothek Stuttgart formal und inhaltlich miteinander zu vergleichen.

Als erstes fällt auf, dass das Mission Statement des Simmons College und seiner Bibliotheken sehr kurz gefasst ist. Es passt auf eine DIN-A4-Seite. Das Stuttgarter Leitbild umfasst drei Seiten. Ich glaube nicht, dass sich ein Kunde vor eine große Tafel stellt und sich ein dreiseitiges Leitbild durchliest, um zu überprüfen, ob die genannten Leitsätze auch wirklich eingehalten werden.

Inhaltlich lassen sich ebenfalls Unterschiede zwischen beiden Leitbildern entdecken. Das Leitbild der Simmons College Libraries beschränkt sich auf den Service, der dem Kunden angeboten wird. „*Our goal is to provide the right information to the right person at the right time.*“³⁵ Außerdem verpflichten sich die Mitarbeiter, jeden Aufwand in Kauf zu nehmen, um die Informationsbedürfnisse des primären Kundenkreises, also der Studenten, zu befriedigen. Sie arbeiten eng mit den Lehrkörpern zusammen, um eine Sammlung von relevanten Medieneinheiten zusammenstellen zu können, die die Lehrpläne unterstützen. Die Mitarbeiter des Simmons College versprechen einen professionellen, schnellen und gezielten Service.

³⁵ Libraries – Mission Statement (2000).

Ein weiterer wichtiger Leitsatz ist meiner Ansicht nach, dass sie ein Feedback über ihren Service erbitten, damit dieser stetig verbessert werden kann.³⁶

Am Ende des Leitbildes wird darauf hingewiesen, dass jede Teilbibliothek der Simmons College Libraries über ein detaillierteres Leitbild verfügt; durch Nachfragen erfuhr ich, dass dies nicht der Fall ist.

Das Leitbild der Universitätsbibliothek Stuttgart ist sehr viel umfassender. Die Hauptaufgabe der Mitarbeiter besteht darin, die Benutzer zu unterstützen. *„Erklärtes Ziel der UBS ist es, den Wandel einer immer stärker globalisierten und digitalisierten Informationslandschaft aktiv zum Nutzen ihrer universitären und außeruniversitären Benutzer mitzugestalten.“*³⁷ Als Nächstes beschreibt die UB ihre Dienste und Dienstleistungen. Dabei geht sie vor allem auf die Beschaffung, Aufstellung, Bereitstellung und Vermittlung der Medien ein. Benutzerorientierung, Benutzerfreundlichkeit und Benutzerservice werden nur tangiert.³⁸ Ich finde es gut, dass im weiteren Verlauf des Leitbildes zukunfts-orientierte Dienstleistungen, wie z.B. der Aufbau einer virtuellen Universität und die Einrichtung eines Europäischen Dokumentationszentrums, genannt werden. Dies weist die Mitarbeiter und Kunden auf die zu erreichenden Ziele in nächster Zeit hin.

Der Rest des Leitbildes der Bibliothek beschreibt die Stellung innerhalb der Universität, den inneren Aufbau und Ablauf sowie die Zusammenarbeit der Mitarbeiter.³⁹

5.3. Bewertung der Leitbilder

Eine ausführliche Beschreibung der Leitsätze bewerte ich positiv, solange sie intern verwendet wird. Den Kunden interessiert meiner Ansicht nach nur bedingt, wie das Team zusammenarbeiten soll oder wie die Bibliothek verwaltungstechnisch aufgebaut ist. Ein internes Leitbild aber ist für die Angestellten als Selbstkontrolle wichtig. Solch eine Art des Leitbildes fehlt bei den Simmons College Libraries.

³⁶ vgl. Libraries – Mission Statement (2000).

³⁷ Aufgaben und Ziele der Universitätsbibliothek Stuttgart (UBS) (2000), S. 1.

³⁸ vgl. Aufgaben und Ziele der Universitätsbibliothek Stuttgart (UBS) (2000), S. 1.

³⁹ vgl. Aufgaben und Ziele der Universitätsbibliothek Stuttgart (UBS) (2000), S. 2f.

Für die Veröffentlichung halte ich das Leitbild der Simmons College Libraries sehr viel geeigneter. Es ist kurz, prägnant und bringt den Service, den der Kunde erwarten kann, auf den Punkt. Im Leitbild muss nicht stehen, dass die Bibliothek Medien beschafft, bereitstellt und erschließt. Das ist ihre Aufgabe!

Der Kunde muss aber informiert werden, welche Serviceleistungen ihm geboten werden. Dies erfährt er unmittelbar, wenn er das Leitbild der Simmons College Libraries liest. Auf den Aspekt des Benutzerservices dagegen geht das Leitbild der Universitätsbibliothek Stuttgart für mich zu wenig ein.

6. Bedeutung eines Teams

Die Mitarbeiter einer Bibliothek bilden den entscheidenden Kern beim Customer Service. Sie sind diejenigen, die als Mittler zwischen dem angebotenen Service und dem Kunden stehen. Jeder Mitarbeiter repräsentiert seine Bibliothek nach außen. Der Bibliothekar vermittelt von seiner Bibliothek ein bestimmtes Bild, das beim Kunden in Erinnerung bleibt.⁴⁰ Die Angestellten einer Bibliothek müssen ein Team bilden, um gemeinsam und einheitlich die Bibliothek gegenüber dem Kunden zu vertreten. Doch dazu müssen sie sich gegenseitig gut kennen. In großen Bibliothekssystemen kommt es aber vor, dass die Mitarbeiter sich untereinander kaum kennen, sie wissen auch nicht, welche Tätigkeit der Mitarbeiter ausübt. Es ist sogar möglich, dass Mitarbeiter ähnliche Dienstleistungen anbieten und sich schon deshalb als Teil eines Teams sehen sollten. Es sollte erkannt werden, dass sich die Angestellten gegenseitig helfen können, um den Kunden besser bedienen zu können.⁴¹ Selbst wenn man nicht persönlich direkten Kontakt mit dem Kunden hat, sollte man doch folgenden Satz befolgen: *„if you're not serving the customer, you'd better be serving someone who is.“*⁴²

Der Schlüssel des Erfolgs von Customer Service liegt beim Direktor der Bibliothek. Er selbst muss anhand seiner Führungskraft und seines Führungsverhaltens sowohl internen als auch externen Kunden die Bedeutung von Customer Service zeigen. Früher oder später jedoch wird jede Führungskraft erkennen, dass Customer Service nicht allein durchgeführt werden kann. Es müssen Mitarbeiter motiviert, Teams gebildet und Anerkennung ausgesprochen werden.⁴³

Von den Mitarbeitern kann nur dann Customer Service verlangt werden, wenn sie die Zielvorstellungen des Service kennen⁴⁴. Erst nach Schulungen und Trainingsprogrammen kommt der Kunde in den Genuss des Service.

⁴⁰ vgl. Pinder, C. (1996), S. 3.

⁴¹ vgl. Sirkin, A. (1993), S. 76f.

⁴² Brewer, J. (1995), S. 210.

⁴³ vgl. Walters, S. (1994), S. 19.

⁴⁴ vgl. Walters, S. (1994), S. 17.

Solche Schulungen dürfen nicht einmalig sein, sie müssen stetig über Jahre hinweg stattfinden.⁴⁵ Bibliothekare lernen in diesen Schulungen, selbstständig, abweichend von bestehenden Regeln, kurzfristige Entscheidungen zu treffen, die im direkten Kontakt mit dem Kunden manchmal unausweichlich sind.⁴⁶

Der Direktor sollte neu einzustellende Mitarbeiter daraufhin überprüfen, ob sie ein Gefühl für Customer Service mitbringen⁴⁷ und sich in das bestehende Team integrieren lassen.

Ich habe in Boston die Erfahrung gemacht, was es bedeutet, in einem wirklich tollen Team zu arbeiten. Die sozialen Kontakte waren nicht nur auf die Arbeitszeit beschränkt. Zu unterschiedlichen Anlässen wurden Parties veranstaltet, zu denen alle Mitarbeiter - zum Teil auch mit Angehörigen - eingeladen wurden. Ich finde, dass solche Kontakte und Umgangsformen unter Mitarbeitern wichtig sind. Ich habe an meinen bisherigen Arbeitsstellen in Deutschland so eine Art des Teamgeistes noch nie erlebt; vielleicht ist darin das Simmons College in den USA auch eine Ausnahme.

Durch solche sozialen Umgangsformen wird der Arbeitsplatz ein Ort, an dem man sich gerne aufhält. Die Motivation und Begeisterung für die Arbeit steigen und werden von den Mitarbeitern an die Kunden weitergegeben. Fühlen sich die Mitarbeiter wohl, fällt es ihnen leichter, den Benutzer zufrieden zu stellen.⁴⁸

⁴⁵ vgl. Walters, S. (1994), S. 43.

⁴⁶ vgl. Walters, S. (1994), S. 6.

⁴⁷ vgl. Walters, S. (1994), S. 4.

⁴⁸ vgl. Walters, S. (1994), S. 1.

7. Acquisition and Cataloguing - Erwerbung und Erschließung

Zu der Bedeutung von Customer Service speziell in den Bereichen Erwerbung und Erschließung habe ich keine Literatur gefunden. In diesem Kapitel werde ich lediglich anhand der Homepages der Universitätsbibliotheken auf ein paar Beispiele eingehen, die zeigen, wie in der Erwerbung und Erschließung auf die Kunden und deren Wünsche eingegangen wird.

Bei den Simmons College Libraries kann der Bibliothekskunde Anschaffungsvorschläge machen, entweder in einem ausgelegten „Wunschbuch“ oder aber in Form eines Online-Formulars. Wird ein Buch für einen Semesterapparat bestellt, kann dies bereits bei der Bestellung vermerkt werden; nach Erhalt wird es an die Ausleihe weitergeleitet, die die Semesterapparate verwaltet. Auch wissenschaftliche Mitarbeiter können Titel für die Bibliothek vorschlagen. Auf Wunsch wird der Titel für sie vorgemerkt und sie erhalten ihn, sobald er eingearbeitet wurde. Jeder neu bestellte Titel erhält einen Datensatz im Online-Katalog. Solange die Bestellung noch läuft, können nur Mitarbeiter der Bibliothek auf diesen Datensatz zugreifen, der mit dem Status „on order“ gekennzeichnet ist. Wenn der Titel in der Erschließung ist, wird der Datensatz öffentlich zugänglich gemacht und erhält den Status „in cataloguing“. Eine Vormerkung ist ab diesem Zeitpunkt möglich. Benötigt ein Benutzer solch einen Titel dringend, kann er, auch telefonisch, am Auskunftsschalter oder in der Katalogabteilung nachfragen, ob der Titel nicht bevorzugt bearbeitet werden kann. In der Regel wird dies so schnell gemacht, dass der Kunde darauf warten kann. Insgesamt versuchen die Mitarbeiter in der Katalogisierung, die Medien so schnell wie möglich einzuarbeiten, damit sie den Benutzern zur Verfügung stehen. Neuerwerbungen werden in der Bibliothek in einem gesonderten Regal ausgelegt; sie können sofort ausgeliehen werden.

In den von mir untersuchten deutschen Bibliotheken habe ich ähnliche Serviceangebote gefunden. Anschaffungsvorschläge werden von vielen Bibliotheken angenommen. Entweder geschieht dies über ein Online-Formular, wie z.B. bei den Universitätsbibliotheken Augsburg⁴⁹ und Düsseldorf⁵⁰ oder indem man sich direkt an das Fachreferat wendet wie bei der UB Regensburg⁵¹. In der Bibliothek der Universität Düsseldorf kann ein Kunde, der einen Anschaffungsvorschlag äußert, den Titel gleich für sich vormerken lassen. Auf Wunsch wird der Kunde per E-Mail benachrichtigt, wie über seinen Kaufvorschlag entschieden wurde.

Auch in deutschen Bibliotheken werden Neuerscheinungen gesondert aufgestellt. So z.B. in der Universitätsbibliothek Augsburg⁵², in der Neuerwerbungen in speziell dafür vorgesehenen Regalen ca. eine Woche geschlossen aufgestellt werden, das heißt, diese Titel sind von der Ausleihe ausgeschlossen. Allerdings haben Professoren und wissenschaftliche Mitarbeiter das Recht, einen Zettel mit Wunsch auf Vormerkung hineinzulegen. Meiner Ansicht nach sollte dieses Recht allen Bibliothekskunden offen stehen.

⁴⁹ vgl. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/erw/erwfach.html>, Zugriff am 19.10.2000.

⁵⁰ vgl. <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/ansch.html>, Zugriff am 19.10.2000.

⁵¹ vgl. <http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/allgem/azdat.htm>, Zugriff am 19.10.2000.

⁵² vgl. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/ben/buch.html#neu>, Zugriff am Zugriff am 19.10.2000.

8. Services - Dienstleistungen

8.1. Opening Hours - Öffnungszeiten

Für mich persönlich sind die Öffnungszeiten das Aushängeschild einer Bibliothek. Ein möglicher Benutzer informiert sich als erstes über die Öffnungszeiten. Entsprechen diese seinen persönlichen Zeitvorstellungen, hat er schon ein positives Bild der Bibliothek, bevor er überhaupt durch die Tür getreten ist.

Meiner Meinung nach sollten die Wissensmengen, die in einer Bibliothek gesammelt sind, so lange wie möglich der Öffentlichkeit zur Verfügung stehen. Wenn jahrzehntelang Bestände gesammelt, gepflegt und vervollständigt werden, wenn für den Aufbau und die Pflege des Bestandes hohe öffentliche Gelder aufgewendet wurden und werden, so ist es sinnvoll, diese Bestände dem Kunden seinen Wünschen entsprechend anzubieten.⁵³

Ein gegenwärtiger Trend ist, dass der Bedarf an Informationen immer weiter steigt, wohingegen die Etats der Bibliotheken immer knapper werden.⁵³ Sollte es deshalb nicht gerade im Interesse der Bibliothek sein, diese teuren Ressourcen an Wissen durch lange und großzügige Öffnungszeiten den Benutzern zur Verfügung zu stellen?

Dazu müssten jedoch bestimmte bauliche und organisatorische Voraussetzungen erfüllt werden.

Eine Bibliothek sollte in einem eigenständigen Gebäude untergebracht sein, damit Lesesäle, Katalogsäle, Lehrbuchsammlungen, Zeitschriftenlesesaal und andere bibliotheksspezifische Einrichtungen über einen zentralen Zugang erreichbar sind. Unter diesen Umständen würde es einer Bibliothek leichter fallen, längere Öffnungszeiten anzubieten, da diese mit geringem Personalaufwand realisierbar wären.⁵⁴

Die Zentralbibliothek der Simmons College Libraries verfügt zwar bis jetzt noch nicht über ein eigenständiges Gebäude, aber sie hat die momentane Situation gut gelöst. Die Bibliothek befindet sich in einem Anbau im Unter- und Erdgeschoss. Dennoch gibt es nur einen Zugang zu beiden Stockwerken. Lediglich als Mitarbeiter darf man über eine Magnetkarte den unteren Eingang verwenden. Der einzige Ein- bzw. Ausgang für Studenten, Professoren, Mitarbeiter des College usw. befindet sich direkt an der Ausleihtheke. Diese ist während der gesamten Öffnungszeiten besetzt. In den Abendstunden und am

⁵³ vgl. Usemann-Keller, U. (1997), S. 2142.

⁵⁴ vgl. Usemann-Keller, U. (1997), S. 2131f.

Wochenende nehmen größtenteils studentische Hilfskräfte die Verbuchung vor; gleichzeitig kontrollieren sie, wer die Bibliothek betritt und verlässt.

Allerdings reicht das Angebot von längeren Öffnungszeiten allein nicht aus, um kundenorientiert zu sein, die Bibliothek muss auch verkehrsgünstig liegen. Dies bedeutet, dass sie entweder vom Campus aus gut zu Fuß erreichbar ist, oder aber Anschluss an öffentliche Verkehrsmittel hat.⁵⁵ Ebenso sollten meiner Ansicht nach ausreichend Parkplätze für Kunden zur Verfügung stehen. Kein Kunde wird begeistert sein, wenn er sich viele Bücher ausleiht und diese mit öffentlichen Verkehrsmitteln transportieren muss, nur weil es keine Möglichkeiten gibt, sein Auto abzustellen.

8.1.1. Öffnungszeiten der Zentralbibliotheken

Ich habe die Öffnungszeiten der von mir ausgewählten Bibliotheken in Form einer Tabelle aufgelistet und die gesamte Wochenöffnungszeit berechnet, um sie miteinander vergleichen zu können.

⁵⁵ vgl. Usemann-Keller, U. (1997), S. 2131f.

Rang	Bibliothek	Montag-Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag	Gesamtöffnungszeit in Stunden
1	UB Bielefeld ⁵⁶	8:00 – 1:00	8:00 – 1:00	9:00 – 22:00	9:00 – 22:00	111
2	Simmons College Libraries ⁵⁷	8:00 – 23:00	8:00 – 20:00	9:00 – 20:00	10:00 – 23:00	96
3	UB Augsburg ⁵⁸	8:30 – 22:00	8:30 – 22:00	8:30 – 16:00	-----	75
4	UB Freiburg ⁵⁹	8:00 – 22:00	8:00 – 22:00	9:00 13:00	-----	74
5	SuUB Göttingen ⁶⁰	9:00 – 22:00	9:00 – 22:00	10:00 – 17:00	-----	72
6	Staatsbibliothek Berlin ⁶¹	9:00 – 21:00	9:00 – 21:00	9:00 – 19:00	-----	70
7	UB Regensburg ⁶²	8:00 – 20:00	8:00 – 20:00	9:00 – 18:00	-----	69

⁵⁶ vgl. <http://www.ub.uni-bielefeld.de/library/oeff.htm>, Zugriff am 9.10.2000.

⁵⁷ vgl. <http://www.simmons.edu/resources/libraries/hours.html>, Zugriff am 9.10.2000.

⁵⁸ vgl. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/allg/anschrift.html>, Zugriff am 9.10.2000.

⁵⁹ vgl. <http://www.ub.uni-freiburg.de/zeiten.html>, Zugriff am 9.10.2000.

⁶⁰ vgl. http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene_1/1_offza.htm, Zugriff am 9.10.2000.

⁶¹ vgl. <http://www.sbb.spk-berlin.de/deutsch/oeffnungszeiten/index.html>, Zugriff am 9.10.2000.

⁶² vgl. <http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/allgem/uboef.htm>, Zugriff am 9.10.2000.

8	UB Leipzig ⁶³	9:00 – 21:00	9:00 – 21:00	9:00 – 17:00	-----	68
9	UB Stuttgart ⁶⁴	8:30 – 20:00	8:30 – 20:00	9:00 – 13:00	-----	61,5
10	UuLB Düsseldorf ⁶⁵	9:00 – 20:00	9:00 – 20:00	9:00 – 13:00	-----	59
11	Deutsche Bibliothek Frankfurt ⁶⁶	10:00 – 20:00	10:00 – 18:00	10:00 – 17:00	-----	55

Tabelle 1: Öffnungszeiten der Zentralbibliotheken

⁶³ vgl. <http://www.ub.uni-leipzig.de/ubl/hauptbibliothek.htm>, Zugriff am 11.10.2000.

⁶⁴ vgl. <http://www.ub.uni-stuttgart.de/ub/zeiten.html>, Zugriff am 9.10.2000.

⁶⁵ vgl. <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/oeffn.html>, Zugriff am 9.10.2000.

⁶⁶ vgl. <http://www.ddb.de/wir/oeffnung.htm>, Zugriff am 12.10.2000.

8.1.2. Vergleich der Öffnungszeiten

Durchschnittlich sind die oben genannten deutschen Bibliotheken 71,5 Stunden in der Woche geöffnet, Universitätsbibliotheken allein sind 73,7 Stunden geöffnet. Usemann-Keller fordert eine optimale Wochenöffnungszeit von 75 Stunden.⁶⁷

Nach Usemann-Keller sollte es selbstverständlich sein, dass Bibliotheken Samstags geöffnet haben.⁶⁸ Ich war überrascht, dass dies in allen von mir untersuchten Bibliotheken der Fall ist. Allerdings meine ich, dass eine Samstagsöffnungszeit von vier Stunden nicht ausreicht. Man sieht an anderen oben genannten Bibliotheken, dass längere Öffnungszeiten möglich sind. Gerade am Wochenende haben meiner Ansicht nach die Kunden mehr Zeit, eine Bibliothek zu nutzen als an Wochentagen. Bibliotheken sollten überlegen, ob sie den Kunden nicht auch an Sonntagen Zugriff zu den Medien gewähren können. In dieser Hinsicht ist Bielefeld bei den von mir untersuchten deutschen Bibliotheken absoluter Spitzenreiter. Die UB Bielefeld hat nicht nur überaus ausgedehnte Öffnungszeiten, sondern ist auch am Sonntag geöffnet. Auf ihrer Web-Seite wirbt sie: *„Ausleihe bis Mitternacht – wir haben die längsten Öffnungszeiten in Deutschland!“*⁶⁹

Für meine Begriffe müssen sich die Öffnungszeiten der Bibliothek an dem Vorlesungsplan orientieren. Es müsste nicht nur in den Abendstunden, sondern auch morgens vor der Vorlesung die Möglichkeit des Zugangs zur Bibliothek geschaffen werden. Damit wird jenen Studenten Rechnung getragen, die lieber morgens arbeiten als abends, und auch den Studenten, die an den Fahrplan des Öffentlichen Nahverkehrs gebunden sind und Wartezeiten sinnvoll überbrücken wollen.

⁶⁷ vgl. Usemann-Keller, U. (1997), S.2143.

⁶⁸ vgl. Usemann-Keller, U. (1997), S.2142.

⁶⁹ <http://www.ub.uni-bielefeld.de/library/oeff.htm>, Zugriff am 9.10.2000.

8.2. Nutzungsbedingungen

Das Wort Benutzerordnung kommt beim Simmons College in der Form, wie es in Deutschland verwendet wird, gar nicht vor. Die einzige Beschränkung, die es gibt, bezieht sich auf den Personenkreis, der Medien entleihen darf. Die Bibliothek des Simmons College steht der Öffentlichkeit zur Verfügung, allerdings dürfen nur Angehörige und Mitarbeiter des Simmons College und Mitglieder des „Fenway Library Consortium“ mit gültigem Ausweis Titel ausleihen. Es ist nicht verboten, Jacken, Taschen, Lebensmittel usw. in die Bibliothek zu nehmen. Beim Verlassen der Bibliothek geht der Kunde durch eine elektronische Schranke, die das Mitnehmen von Bibliotheksmaterialien verhindert. Natürlich muss der Inhalt der Taschen auf Verlangen vorgezeigt werden. Beim Verzehr von Lebensmitteln muss darauf geachtet werden, dass Bibliotheksmaterial nicht beschädigt wird. Mitarbeiter der Simmons College Libraries verteilen sogar kostenlos Becher mit dichtem Deckel an die Kunden, die an Computern arbeiten und offene Becher/Tassen neben sich stehen haben. Höchstleistung des Customer Service ist, dass in den ausgeteilten Bechern ein Gutschein für ein Getränk aus der Cafeteria liegt, um den Kunden an den Gebrauch dieser Becher zu gewöhnen. Diese Idee gefällt mir sehr gut.

In den Simmons College Libraries ist der Gebrauch von Handies und Laptops erlaubt. Im Aufenthaltsraum der Bibliothek ist es möglich, seinen Laptop an das Hochschulnetz anzuschließen.

Die Nutzungsbedingungen in den von mir untersuchten deutschen Bibliothek sind recht ähnlich. Alle Mitglieder und Angehörigen der Universität sind zur Benutzung der Universitätsbibliothek zugelassen, ebenso andere natürliche Personen, die ein wissenschaftliches oder berufliches Interesse haben. Zuletzt genannter Personenkreis ist auch zu der Benutzung der Deutschen Bibliothek in Frankfurt und der Staatsbibliothek zu Berlin berechtigt. Dieser natürliche Benutzerkreis bedarf der Zulassung. In der Regel müssen die Antragsteller das 18. Lebensjahr erreicht haben. In Ausnahmefällen werden auch Jüngere zugelassen, wenn sie die Einwilligung eines Erziehungsberechtigten vorweisen. Für die Zulassung benötigt der Antragsteller einen Personalausweis, einen Reisepass oder den Nachweis des festen Wohnsitzes vom Einwohnermeldeamt. Wird die Zulassung anhand der Bescheinigung des Einwohnermeldeamtes erteilt, ist der Benutzer ausweis nur für ein Jahr gültig und kann bei erneuter Vorlage obiger Nachweise verlängert werden.⁷⁰

Bei einigen Bibliotheken wird der Nutzerkreis eingeschränkt. Die Universitätsbibliothek Bielefeld⁷¹ lässt z.B. nur sonstige Personen zu, die im Einzugsbereich der Universität wohnen. Personen außerhalb des Einzugsgebietes werden nur in begründeten Fällen zugelassen. Auch die UB Stuttgart lässt nur Personen zu, die in Baden-Württemberg ansässig sind.⁷²

In den deutschen Bibliotheken, ob nun Universitätsbibliothek oder wissenschaftliche Bibliothek, ist generell die Mitnahme von Mänteln, Jacken, Taschen, Schirmen, Gepäck usw. verboten. Diese Gegenstände sind an der Garderobe abzugeben oder in Schließfächern zu verwahren. Essen und trinken ist nur in hierfür vorgesehenen Räumen gestattet. Gespräche sind ebenso erlaubt wie die Mitnahme von Laptops, solange sie nicht andere Benutzer stören. Die Benutzung von Handies ist untersagt.⁷³

Einige Bibliotheken, wie z.B. die der Universität Bielefeld⁷⁴, untersagen dem Benutzer, Foto-, Film- oder Tonaufnahmen zu machen.

Ich glaube nicht, dass ich die Unterschiede groß erläutern muss. Ich finde die Regelung in den Simmons College Libraries sehr viel kundenfreundlicher. Wenn ich eine Bibliothek benutze, möchte ich in einer angenehmen Atmosphäre arbeiten, dazu gehört, dass ich ohne große Umstände essen und trinken darf. Schreibmaterialien lassen sich in einer Tasche auch sehr viel besser transportieren als lose in der Hand.

Natürlich ist aber auch der Standpunkt der deutschen Bibliotheken verständlich, die befürchten, dass zu viele Bibliotheksmaterialien beschädigt werden könnten.

⁷⁰ vgl. z.B. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/ben/ausweis.html>, Zugriff am 21.10.2000.

⁷¹ vgl. <http://www.ub.uni-bielefeld.de/library/beno.htm#Zulassung>, Zugriff am 9.9.2000.

⁷² vgl. <http://www.ub.uni-stuttgart.de/ub/benutzungsordnung.html>, Zugriff am 27.8.2000.

⁷³ vgl. z.B. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/ben/ausweis.html>, Zugriff am 21.10.2000.

⁷⁴ vgl. <http://www.ub.uni-bielefeld.de/library/beno.htm#Rechte>, Zugriff am 26.10.2000.

8.3. Gebühren

Während meiner Zeit in den USA ist mir aufgefallen, dass dort Gebühren im Bibliothekswesen eine geringe Rolle spielen. In folgender Auflistung werde ich nur dann auf Gebühren in den Simmons College Libraries eingehen, wenn auch wirklich welche anfallen.

In Deutschland lassen sich Bibliotheksgebühren in zwei Bereiche unterteilen. Benutzungsgebühren, Verlustgebühren und Säumnisgebühren gehören zu den „klassischen Gebühren“, während der andere Bereich sich auf Gebühren für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen bezieht wie Fernleihbestellungen, Kopiererstellung usw.⁷⁵ Die Höhe der Gebühren ist recht unterschiedlich. Im Verlauf dieses Kapitels nenne ich Art und Höhe der Gebühren, die ich bei meinen Recherchen gefunden habe.

8.3.1. Benutzungsgebühren

In den von mir aufgelisteten deutschen Bibliotheken verlangen lediglich die Deutsche Bibliothek in Frankfurt⁷⁶ und die Staatsbibliothek zu Berlin⁷⁷ in Form von Jahres-, Wochen- und Tageskarten Gebühren.

Es gibt aber auch Universitätsbibliotheken, die für die Benutzung der Bibliothek von externen Personen Gebühren verlangen. So müssen z.B. in einer Universitätsbibliothek in Hamburg externe Benutzer DM 40,- Jahresgebühr bezahlen, während interne Benutzer nichts bezahlen. Begründet wird dies damit, dass die Ressourcen der Bibliothek primär den Universitätsangehörigen zur Verfügung stehen sollten.⁷⁸

8.3.2. Fernleihgebühren

Ob und wofür Fernleihgebühren anfallen, ist bei den von mir untersuchten Bibliotheken sehr unterschiedlich. Bei Fernleihgebühren handelt es sich meistens um Bestell- bzw. Schutzgebühren und um Portoerstattung.⁷⁹ Die Gebühren für eine Fernleihbestellung variieren zwischen DM 0,50⁸⁰ und DM 3,-⁸¹. Auch Die Deutsche Bibliothek⁸² und die Staatsbibliothek zu Berlin⁸³ bieten Fernleihbestellungen an, die Kosten dafür konnte ich den Quellen nicht entnehmen.

⁷⁵ vgl. Homann, B.; Usemann-Keller, U. (2000), S. 380.

⁷⁶ vgl. <http://www.ddb.de/wir/benutzung.htm>, Zugriff am 12.10.2000.

⁷⁷ vgl. <http://www.sbb.spk-berlin.de/deutsch/benutzung/index.html>, Zugriff am 14.10.2000.

⁷⁸ vgl. Homann, B.; Usemann-Keller, U. (2000), S. 383.

⁷⁹ vgl. Homann, B. Usemann-Keller, U. (2000), S. 389.

⁸⁰ vgl. z.B. <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/indexe.html#f>, Zugriff am 7.10.2000.

⁸¹ vgl. z.B. <http://www.ub.uni-stuttgart.de/ub/gebuehrenordnung.html#Paragraph3>, Zugriff am 7.10.2000.

⁸² vgl. Die Deutsche Bibliothek: Benutzungsordnung (1997), S.8.

⁸³ vgl. <http://www.sbb.spk-berlin.de/deutsch/benutzung/fernleihe.html>, Zugriff am 7.10.2000.

8.3.3. Mahngebühren

Mahngebühren werden erhoben, um die „Ausleihdisziplin“ zu beeinflussen. Hohe Mahngebühren führen zu größerer Disziplin, während geringe Mahngebühren eine geringere Disziplin zur Folge haben.⁸⁴

Für die normal auszuleihenden Titel werden bei den Simmons College Libraries keine Mahngebühren erhoben. Lediglich für verspätet zurückgebrachte Titel aus dem Semesterapparat werden 25 Cents je angefangene Stunde verlangt (die Ausleihdauer beträgt zwei Stunden).

Ebenso wie die Fernleihgebühren sind die Mahngebühren in den deutschen Bibliotheken sehr unterschiedlich. Nicht nur allein die Beträge der Gebühren, sondern auch die Zeiträume und Bestandsgruppen unterscheiden sich stark. So fallen z.B. bei der Universitätsbibliothek Leipzig⁸⁵ die Gebühren pro angefangene Woche und je Einheit an, während sich in der UB Bielefeld⁸⁶ die Gebühren in Zehn-Tages-Schritten erhöhen.

	1. Mahnung	2. Mahnung	3. Mahnung	4. Mahnung
UB Augsburg ⁸⁷	15,-	20,-	40,-	60,-
UB Bielefeld ⁸⁸ , UuLB Düsseldorf ⁸⁹	2,-	5,-	10,-	20,-
UB Freiburg ⁹⁰ , UB Stuttgart ⁹¹	3,-	6,-	12,-	12,-
SuUB Göttingen ⁹²	3,-	6,-	10,-	
UB Leipzig ⁹³	2,-	3,-	5,-	
UB Regensburg ⁹⁴	keine Angaben zur Höhe von Gebühren			

Tabelle 2: Übersicht über Mahngebühren

⁸⁴ vgl. Homann, B.; Usemann-Keller, U. (2000), S. 406.

⁸⁵ vgl. <http://www.ub.uni-leipzig.de/ubl/gebuehrenordnung.doc>, Zugriff am 19.10.2000.

⁸⁶ vgl. <http://www.ub.uni-bielefeld.de/library/entgelte.htm#Saeumnisgebuehren>, Zugriff am 19.10.2000.

⁸⁷ vgl. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/ben/kosten.html#mahn>, Zugriff am 7.10.2000.

⁸⁸ vgl. <http://www.ub.uni-bielefeld.de/library/entgelte.htm#Saeumnisgebuehren>, Zugriff am 7.10.2000.

⁸⁹ vgl. <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/bengeb.html>, Zugriff am 7.10.2000.

⁹⁰ vgl. <http://www.ub.uni-freiburg.de/ausleihe.html#verlaengerungen>, Zugriff am 7.10.2000.

⁹¹ vgl. <http://www.ub.uni-stuttgart.de/abc/abc-mno.html#Mahnungen>, Zugriff am 7.10.2000.

⁹² vgl. http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene_2/2_gebver.htm, Zugriff am 7.10.2000.

⁹³ vgl. <http://www.ub.uni-leipzig.de/ubl/gebuehrenordnung.doc>, Zugriff am 7.10.2000.

⁹⁴ vgl. <http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/allgem/azdat.htm#gebu>, Zugriff am 7.10.2000.

Es kommt vor, dass Benutzerausweise ab einem bestimmten Zeitpunkt gesperrt werden⁹⁵, dass Portokosten bereits enthalten sind⁹⁶, dass Mahngebühren addiert werden⁹⁷ oder dass ein Höchstbetrag festgelegt wird⁹⁸.

8.3.4. Datenbankrecherche

Bei Bedarf bieten die Simmons College Libraries Recherchen in DIALOG oder STNEasy an. Die Kosten, die hierbei anfallen, werden bei DIALOG von der Bibliothek und bei STNEasy vom „Chemistry Department“ übernommen. Kosten fallen für den Kunden nicht an.

Viele von mir untersuchte Bibliotheken bieten kostenpflichtige Recherchen in externen Datenbanken oder kommerziellen HOSTS an. Verständlich ist für mich, dass Kosten, die der Bibliothek während der Recherche zusätzlich anfallen, vom Kunden übernommen werden müssen. Allerdings habe ich kein Verständnis dafür, wenn zu den Datenbankkosten noch zusätzlich Dienstleistungsgebühren erhoben werden, wie es z.B. die UB Leipzig⁹⁹ macht.

8.3.5. Verlustgebühren

Generell muss für einen verlorenen oder beschädigten Titel Ersatz geleistet werden.¹⁰⁰ In einigen Bibliotheken kommen zusätzlich Verwaltungsgebühren hinzu.¹⁰¹

Die Ausstellung eines Ersatzausweises kostet in der Regel DM 10,-.¹⁰²

8.3.6. Kopierdienste

Alle Bibliotheken bieten dem Kunden kostenpflichtige Foto- und Reproarbeiten an, dazu gehören z.B. Direktkopien, Vergrößerungen von Mikrofilmen, Kopien auf Overheadfolien, Aufnahmen auf Film usw.

⁹⁵ vgl. z.B. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/ben/kosten.html#mahn>, Zugriff am 19.10.2000.

⁹⁶ vgl. z.B. http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene_2/2_gabver.htm, Zugriff am 19.10.2000.

⁹⁷ vgl. z.B. <http://www.ub.uni-freiburg.de/ausleihe.html#verlaengerungen>, Zugriff am 19.10.2000.

⁹⁸ vgl. z.B. <http://www.ub.uni-leipzig.de/ubl/gebuehrenordnung.doc>, Zugriff am 19.10.2000.

⁹⁹ vgl. <http://www.ub.uni-leipzig.de/ubl/gebuehrenordnung.doc>, Zugriff am 11.10.2000.

¹⁰⁰ vgl. z.B. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/ben/kosten.html#verlust>, Zugriff am 11.10.2000.

¹⁰¹ vgl. z.B. <http://www.ub.uni-freiburg.de/gebuehrenordnung.html#Paragraph7>, Zugriff am 11.10.2000.

¹⁰² vgl. z.B. <http://www.ub.uni-bielefeld.de/library/entgelte.htm#Vwgebuehren>, Zugriff am 19.10.2000.

8.3.7. Vormerkgebühren

In allen von mir untersuchten deutschen Universitätsbibliotheken werden für die Vormerkung von bereits ausgeliehenen Titeln Gebühren verlangt. Diese belaufen sich in der Regel auf DM 1,-¹⁰³, also den Portoersatz für die Benachrichtigung. Ich bin der Meinung, dass im Zuge der elektronischen Datenwege dies nicht mehr nötig ist. Sobald ein Titel zurückgebucht wird, könnte eine E-Mail an den Kunden verschickt werden. Da die Mehrheit der Bibliothekskunden eine E-Mail-Adresse über die Universität besitzt und auf deren Computer zugreifen kann, dürfte dies kein Problem sein.

8.3.8 Vergleich

Es ist eindeutig zu erkennen, dass die von mir untersuchten deutschen Bibliotheken für sehr viel mehr Dienstleistungen Gebühren verlangen als die Simmons College Libraries. Es darf hierbei nicht vergessen werden, dass die Studenten in den USA unheimlich hohe Studiengebühren bezahlen müssen. Beim Simmons College sind dies für ein Jahr \$29.300, also rund DM 60.000,-, wenn der Student auf dem Campus wohnt. Aus diesen Geldern wird auch die Bibliothek finanziert. Diese Tatsache erklärt, dass die Studenten nicht noch jede Dienstleistung der Bibliothek bezahlen müssen.

¹⁰³ vgl. z.B. <http://www.ub.uni-stuttgart.de/abc/abc-vw.html#Vormerkung>, Zugriff am 19.10.2000.

8.4. Circulation - Ausleihe

Die Ausleihe einer Bibliothek hat meiner Ansicht nach sehr viel mit Customer Service zu tun. Wenn der Kunde Bibliotheksmaterialien zurückgibt, ausleiht oder verlängert, tritt er in Kontakt mit den Mitarbeitern der Ausleihe. Diese signalisieren ihm durch angemessene Leihfristen, unkomplizierte Ausleihe und Verlängerung, uneingeschränkte Bestellannahmen usw., dass er wichtig ist.

Bibliotheksmaterialien dürfen beim Simmons College für 28 Tage ausgeliehen werden. Eine direkt festgelegte Höchstanzahl an Ausleihen auf einen Ausweis gibt es nicht. Zusätzlich können Mitglieder des Simmons College weitere Bibliotheken benutzen, da sich die Bibliotheken im Umkreis zum sogenannten „Fenway Library Consortium“ zusammengeschlossen haben. Den Studenten der teilnehmenden Bibliotheken ist es mit einem gültigen Studentenausweis gestattet, über einen gemeinsamen Benutzerausweis in den angeschlossenen Bibliotheken Titel auszuleihen. Die Bestände sind Freihand aufgestellt. Es besteht die Möglichkeit, von einer Teilbibliothek Titel zu bestellen. Leider dauert die Bestellbearbeitung und -durchführung bis zu drei Tagen. Für meine Begriffe ist dies zu lange.

Die Bibliothek verfügt über ein automatisiertes Verbuchungssystem. Der Kunde kann Verlängerungen über die Computer in der Bibliothek selbst vornehmen. Eine Verlängerung ist 3-mal möglich, solange der Titel nicht vorbestellt ist. Zusätzlich bietet die Bibliothek dem Benutzer an, seinen Titel persönlich an der Ausleihtheke oder telefonisch verlängern zu lassen. Titel, die zur Zeit ausgeliehen sind, können vorbestellt werden. Die Vormerkung ist kostenlos, der Kunde wird per E-Mail benachrichtigt, wenn das gewünschte Buch verfügbar ist. Die Simmons College Libraries bieten ihren Benutzern eine Wochenend- und Kurzausleihe über Nacht an. Außerdem verwaltet die Ausleihtheke die Semesterapparate. Die Bestände daraus dürfen von den Studenten mit einem gültigen Studentenausweis für zwei Stunden innerhalb der Bibliothek entliehen werden.

Bei den von mir untersuchten deutschen Bibliotheken beträgt die Leihfrist 28 bis 30 Tage. Es kommt vor, dass Bibliotheken die Ausleihe auf eine bestimmte Anzahl von Titeln begrenzen.¹⁰⁴

Einige der Bibliotheken verfügen über einen Magazinbestand. Die Bestellbearbeitung dauert unterschiedlich lange. In der UuLB Düsseldorf¹⁰⁵ liegen bestellte Titel bereits nach ca. 30 Minuten bereit, während die Besteller bei der UB Augsburg¹⁰⁶ ca. einen halben Tag warten müssen. In Düsseldorf werden bestellte Titel, die bis abends nicht abgeholt wurden, am nächsten Morgen zurück ins Magazin gestellt, in Augsburg dagegen werden sie bis zu zehn Tagen zurückgelegt. Teilweise wird die Zahl der Bestellungen pro Tag und pro Ausweis eingeschränkt, so z.B. in der Deutschen Bibliothek in Frankfurt¹⁰⁷, in der täglich maximal sechs Bestellungen pro Ausweis zugelassen sind.

Fast alle Bibliotheken verfügen über ein automatisiertes Verbuchungssystem. In Einzelfällen, z.B. bei noch nicht elektronisch aufgenommenen Altbeständen, muss der Benutzer noch Leih Scheine ausfüllen. Die meisten Bibliotheken bieten eine Selbstverlängerung über den OAPC oder eine schriftliche Verlängerung an. In der Universitätsbibliothek Bielefeld¹⁰⁸ besteht zusätzlich die Möglichkeit einer telefonischen Verlängerung. Die Anzahl möglicher Verlängerungen variiert stark. In der UuLB Düsseldorf¹⁰⁹ dürfen „normale“ Benutzer einen Titel nur 1-mal verlängern, während Professoren, Dozenten usw. das Recht haben, bis zu fünf Verlängerungen bei einem Titel vorzunehmen. In der SuUB Göttingen¹¹⁰ hingegen sind ohne benutzerspezifische Einschränkungen vier Verlängerungen möglich. So wie die Anzahl der Verlängerungen variiert, sind auch die möglichen Vormerkungen auf einen Titel unterschiedlich.

Kurzentnahmen und Wochenendausleihen sind auch in den deutschen Bibliotheken möglich.¹¹¹

¹⁰⁴ vgl. z.B. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/ben/buch.html#begrenzung>, Zugriff am 12.10.2000.

¹⁰⁵ vgl. <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/indexm.html#m>, Zugriff am 12.10.2000.

¹⁰⁶ vgl. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/ben/buch.html#magazin>, Zugriff am 12.10.2000.

¹⁰⁷ vgl. http://www.ddb.de/suche/e-mail_intro.htm, Zugriff am 12.10.2000.

¹⁰⁸ vgl. <http://www.ub.uni-bielefeld.de/library/ausleihe.htm#Verlängerung>, Zugriff am 12.10.2000.

¹⁰⁹ vgl. <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/benord.html#9>, Zugriff am 9.10.2000.

¹¹⁰ vgl. http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene_2/2_info9.htm, Zugriff am 12.10.2000.

¹¹¹ vgl. <http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/allgem/az.htm>, Zugriff am 25.10.2000.

Meiner Ansicht nach sollten Bibliothek versuchen, möglichst schnell alle Titel in den elektronischen Katalog aufzunehmen. Es vereinfacht die Suche für den Benutzer, wenn er nur an einer Stelle suchen muss, und sich nicht merken muss, wo welcher Titel enthalten ist. Außerdem wäre es wünschenswert, wenn dem Kunden einer Bibliothek auf sämtlichen Kommunikationswegen die Möglichkeit gegeben würde, ausgeliehene Titel verlängern oder bestellen zu können.

8.5. Interlibrary Loan - Fernleihe

Durch die gravierenden Veränderungen in der elektronischen Bibliothekslandschaft, z.B. wegen Abstract-Datenbanken, elektronischer Indizes usw., stiegen und steigen in den meisten wissenschaftlichen Bibliotheken die Fernleihanfragen.¹¹² Innerhalb des Customer Service nimmt somit die Bedeutung der Fernleihe einen wichtigen Stellenwert ein. Die Bestell- und Lieferformen sollten so variabel wie möglich sein, um den entsprechenden Bedürfnissen des Kunden entgegenzukommen.

Während meines Praktikums habe ich in der Fernleihe, der sogenannten Interlibrary Loan, der Simmons College Libraries gearbeitet. Professoren, Mitarbeiter und Studenten können dort entgeltfrei bis zu fünf Titel pro Woche per Post, Fax, Telefon, E-Mail, Web-Formular und Papiervordruck bestellen. Werden mehr als fünf Bestellungen in einer Woche aufgegeben, so erfolgt deren Bearbeitung in der darauf folgenden Woche. Außerdem wird dem Benutzer die Möglichkeit gegeben, z.B. aus einem Datensatz der FirstSearch Datenbank direkt eine Bestellung an die Fernleihe abzuschicken. In der Regel dauert es vier bis zehn Arbeitstage, bis die Bestellung dem Kunden geliefert wird. Die Lieferformen sind unterschiedlich. Ein Großteil der Aufsatzbestellungen erhält die Bibliothek durch ARIEL. In Einzelfällen werden Artikel auf einem Server abgelegt. Der Kunde wird benachrichtigt, dass er sich dort den bestellten Artikel abrufen kann. Auf jeden Fall wird der Kunde telefonisch und/oder per E-Mail informiert, dass sein bestellter Titel eingegangen ist. Benötigt der Benutzer das ausgeliehene Buch über die Leihfrist hinaus, kann er sich mit der Fernleihabteilung in Verbindung setzen, um prüfen zu lassen, ob eine Verlängerung möglich ist. Über die normale Fernleihe hinaus bieten die Simmons College Libraries ihren Kunden den Zugriff auf den kostenpflichtigen Dokumentenlieferdienst UnCover an.¹¹³

¹¹² vgl. Zhang, W. (1998), genaue Seitenangabe nicht möglich, da Ausdruck aus Passwort geschützter Datenbank.

¹¹³ vgl. <http://www.simmons.edu/resources/libraries/ill.html>, Zugriff am 12.10.2000.

In den von mir untersuchten deutschen Bibliotheken sind die beiden üblichsten Bestellmöglichkeiten ein Internet-Formular oder der herkömmliche Leihschein. In der Universitätsbibliothek Regensburg¹¹⁴ kann nur vom Universitätsnetzwerk aus eine Bestellung über ein Online-Formular erfolgen. In der SuUB Göttingen¹¹⁵ muss mit Lieferzeiten von zwei bis sechs Wochen gerechnet werden, während in Augsburg¹¹⁶ nur ein bis drei Wochen gewartet werden muss.

In der Regel werden bestellte Aufsatzkopien in Papierform geschickt, es sei denn, der Benutzer hat die Bestellung über einen Dokumentenlieferdienst getätigt. Für Monografien sind Verlängerungen meistens möglich, lediglich die SuUB Göttingen¹¹⁷ lässt grundsätzlich keine Fristverlängerungen zu.

Alle Universitätsbibliotheken bieten ihren Kunden die Möglichkeit, auf einen oder mehrere kostenpflichtige Dokumentenlieferdienste zugreifen zu können. Der BVB, subito, DBI-Link und die SSG mit Schnelllieferdiensten gehören z.B. zum Angebot der Universitätsbibliothek Regensburg¹¹⁸.

Die Lieferzeiten der bestellten Materialien sind bei den Simmons College Libraries sehr viel kürzer als in den von mir untersuchten deutschen Bibliotheken. Ich finde es sehr kundenfreundlich, dass die Bibliothek des Simmons College über ARIEL den Benutzern eine schnelle Lieferung der gewünschten Literatur ermöglicht. Bei den von mir untersuchten deutschen Bibliotheken gefällt mir, dass sie ihren Kunden die Möglichkeit bieten, auf sehr viel mehr Dokumentenlieferdienste zugreifen zu können. Der Kunde kann sich bei Bedarf heraussuchen, woher er Materialien beziehen will.

¹¹⁴ vgl. <http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/fernle/fernle.htm>, Zugriff am 13.10.2000.

¹¹⁵ vgl. http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene_2/2_info19.htm, Zugriff am 13.10.2000.

¹¹⁶ vgl. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/ben/fernleihe.html#laufzeit>, Zugriff am 13.10.2000.

¹¹⁷ vgl. http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene_2/2_info19.htm, Zugriff am 13.10.2000.

¹¹⁸ vgl. <http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/fernle/fernle.htm>, Zugriff am 12.10.2000.

8.6. Reference - Auskunft

8.6.1. Allgemeine Einführung

In den USA ist der Stellenwert des Auskunftsdienstes relativ hoch. Zurückzuführen ist dies vielleicht auf die recht lange Tradition des Reference Services. Bereits 1876, also vor über 100 Jahren, hielt Samuel Swett Green auf der „Centennial Conference of Librarians“ in Philadelphia einen Vortrag zum Thema Auskunftsdienst.¹¹⁹

Heute bemühen sich die Bibliothekare in den USA, ihre Leistung im Auskunftsdienst zu verbessern.¹¹⁹ Zum normalen Auskunftsdienst gehört, dass der Kunde unterstützt wird, seinen Wissensbedarf genau zu definieren, anschließend wird ihm geholfen, die gesuchten Informationen zu finden. Dem Benutzer wird gezeigt wie er vorgehen muss, um die Informationen zu finden und nach welchen Kriterien und Maßstäben er die relevanten Informationen auswählt. Ebenso sollte in der Auskunft darauf geachtet werden, dass die Auskunftsmaterialien verfügbar sind.¹²⁰

Es gibt viele Bibliotheken in den USA, die den Customer Service in der Auskunft betont als Schwerpunkt ihrer täglichen Arbeit sehen. So erhielten z.B. alle Auskunftsbibliothekare der New Haven Public Library eine Fortbildung mit dem Thema „Effective Reference Behavior“, um die Qualität ihrer Auskunft steigern zu können. Die Quote der richtig beantworteten Fragen stieg nach der Fortbildungsveranstaltung um 20%.¹²¹ Die Bibliothekare in der New Haven Public Library sind angewiesen, mit dem Kunden an das Regal zu gehen, um die gesuchten Informationen zu finden. Als extrem unhöflich, unfreundlich und vor allem unprofessionell wird es dort angesehen, wenn dem Kunden nur durch eine Geste die Richtung zum Regal gezeigt wird.¹²²

Der herausragende Stellenwert von Auskunftsdienst in den USA kommt meiner Ansicht nach in folgendem Zitat besonders zur Geltung: *„What gives reference work this unique status, compared to, say, cataloguing, or collection-building, or library management, is firstly its face-to-face character which makes it the most human of library services.“*¹²³

¹¹⁹ vgl. Heinrich, K. (1998), S. 230.

¹²⁰ vgl. Zhang, W. (1998), genaue Seitenangabe nicht möglich, da Ausdruck aus Passwort geschützter Datenbank.

¹²¹ vgl. Heinrich, K. (1998), S. 232.

¹²² vgl. Heinrich, K. (1998), S. 231.

¹²³ Heinrich, K. (1998), S. 233.

8.6.2. Auskunftsgespräch

Es gibt eine Vielzahl an Kriterien, die ein Auskunftsbibliothekar beachten muss, um ein erfolgreiches Auskunftsgespräch führen zu können. Der Bibliothekar sollte:¹²⁴

- den Willen haben, das wirkliche Bedürfnis des Kunden zu ermitteln.
- ein guter Zuhörer sein.
- Interesse an der Frage des Kunden zeigen.
- ein Namensschild tragen, um ein bestimmtes Vertrauensverhältnis aufzubauen.
- eine persönliche kommunikative Leistung bei der Auskunft erbringen.
- auf Wortwahl und Ausdrucksweise achten.
- in einem „follow-up“ beobachten, ob der Kunde das Gesuchte auch wirklich gefunden hat.

Ebenso gibt es auch Situationen, die ein Auskunftsgespräch verhindern oder sogar scheitern lassen; diese treffen zu¹²⁴

- wenn der Bibliothekar nicht „frei“ ist,
- wenn er mit einem anderen Benutzer spricht, oder mit anderer Arbeit am Auskunftstisch beschäftigt ist,
- wenn er telefoniert, oder sich mit Kollegen unterhält.

In solchen Fällen kann dem Kunden durch Blickkontakt oder eine kurze Bemerkung signalisiert werden, dass der Auskunftsbibliothekar ihm bald zur Verfügung stehen wird.

¹²⁴ vgl. Heinrich, K. (1998), S. 232.

8.6.3. Auskunftzeiten

Schon die unterschiedlichen Zeiten der Auskunft in den Zentralbibliotheken sind sehr interessant.

	Mo. – Do.	Fr.	Sa.	So.
Simmons College Libraries ¹²⁵	9:00 – 21:00	9:00 – 18:00	11:00 – 19:00	1:00 – 21:00
UB Augsburg ¹²⁶	8:30 – 18:00	8:30 – 16:00	-----	-----
UB Freiburg ¹²⁷	9:00 – 18:00	9:00 – 18:00	9:00 – 13:00	-----
SuUB Göttingen ¹²⁸	9:00 – 17:00	9:00 – 17:00	10:00 – 12:30	-----
UB Leipzig ¹²⁹	9:00 – 18:00	9:00 – 18:00	9:00 – 12:00	
Staatsbibliothek zu Berlin ¹³⁰	9:00 – 21:00	9:00 – 21:00	9:00 – 17:00	-----

	Mo., Di., Do., Fr.	Mi.
UB Regensburg ¹³¹	9:00 – 16:00	9:00 – 17:00
	Mo., Di., Mi., Fr.	Do.
UB Stuttgart ¹³²	9:00 – 16:00	9:00 – 20:00

Tabelle 3: Auskunftzeiten

In den Zentralbibliotheken der Universitäten Bielefeld¹³³, Düsseldorf¹³⁴ und in der Deutsche Bibliothek Frankfurt¹³⁵ fand ich auf der Internet-Seite keine Angaben über die Öffnungszeiten der Auskunft.

Aus obiger Darstellung ist ersichtlich, dass die Bibliothek des Simmons College die einzige „Universitätsbibliothek“ ist, die sowohl von Montag bis Donnerstag Auskunftsdienst bis 21:00 Uhr als auch Auskunftsdienst am Sonntag überhaupt anbietet. Wie in den Simmons College Libraries ist die Auskunft in der Staatsbibliothek zu Berlin samstags acht Stunden besetzt. Ich finde es enttäuschend, dass nur drei deutsche Universitätsbibliotheken am Samstag Auskunft anbieten.

¹²⁵ vgl. <http://www.simmons.edu/resources/libraries/beatley/hours.html>, Zugriff am 8.10.2000.

¹²⁶ vgl. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/ben/info.html>, Zugriff am 8.10.2000.

¹²⁷ vgl. <http://www.ub.uni-freiburg.de/zeiten.html>, Zugriff am 8.10.2000.

¹²⁸ vgl. http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene_1/1_ztrinf.htm, Zugriff am 8.10.2000.

¹²⁹ vgl. <http://www.ub.uni-leipzig.de/ubl/hauptbibliothek.htm>, Zugriff am 11.10.2000.

¹³⁰ vgl. <http://www.sbb.spk-berlin.de/deutsch/auskunft/index.html>, Zugriff am 8.10.2000.

¹³¹ vgl. <http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/allgem/uboef.htm>, Zugriff am 8.10.2000.

¹³² vgl. <http://www.ub.uni-stuttgart.de/ub/zeiten.html>, Zugriff am 8.10.2000.

¹³³ vgl. <http://www.ub.uni-bielefeld.de/library/auskunft.htm#Auskunft>, Zugriff am 8.10.2000.

¹³⁴ vgl. <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/index.html>, Zugriff am 8.10.2000.

¹³⁵ vgl. <http://www.ddb.de/wir/oeffnung.htm>, Zugriff am 26.10.2000.

8.6.4. Reference Service

Auskunftsbibliothekare stehen dem Kunden in der Zentralbibliothek des Simmons College¹³⁶ während der Öffnungszeiten der Auskunft und nach Vereinbarung zur Verfügung. Die Mitarbeiter am Reference Desk erteilen Auskünfte über die Ressourcen der Bibliothek, wie z.B. zu dem Online-Katalog, dem Auskunftsbestand, den Zeitschriften, den Datenbanken, dem Web-Angebot und den Microfilm-Lesegeräten. Außerdem helfen sie dem Benutzer die Informationsquellen zu finden, die für sein Thema relevant sind. Als weiteren Service geben die Mitarbeiter Antworten auf jede Art von Fragen, die mit Recherche zu tun haben, z.B. auch Fahrplanauskünfte oder Wegbeschreibungen.

Die Mitarbeiter der Auskunft beantworten auch E-Mail-Anfragen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass die Beantwortung ungefähr einen Tag dauern kann. Außerdem wird telefonisch Auskunft erteilt, jedoch hat zu Stoßzeiten der Kunde vor Ort Vorrang.

Aus meiner Praktikumszeit beim Simmons College weiß ich, dass sich die Auskunftsbibliothekare die Zeit nehmen, entgeltfrei in Datenbanken nach Informationen zu einem bestimmten Thema zu recherchieren. Kommt ein Fragesteller an die Auskunft, wird darauf geachtet, dass dies kein Student der angehörigen Bibliotheksschule ist, der mit Hilfe des auskunftsgebenden Bibliothekars seine Rechercheaufgaben beantwortet haben will.

8.6.5. Auskunftsdienst

In den von mir untersuchten deutschen Bibliotheken wird der Umfang des Auskunftsdienstes recht stark eingeschränkt. Dort findet man häufig Satzteile wie:

- „Die Bibliothek bearbeitet im Rahmen ihrer Möglichkeiten...“¹³⁷
- „...werden nach den personellen und technischen Gegebenheiten...“¹³⁸
- „Die Bibliothek erteilt im Rahmen ihrer Zweckbestimmung...“¹³⁹

¹³⁶ vgl. <http://www.simmons.edu/resources/libraries/student-services.html#refsvs>, Zugriff am 7.10.2000.

¹³⁷ <http://www.bsb.baw-luebeck.de/benutzer/abob.htm#10>, Zugriff am 19.10.2000.

¹³⁸ <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/benord.html#17>, Zugriff am 19.10.2000.

¹³⁹ <http://www.ub.uni-freiburg.de/benutzungsordnung.html#19>, Zugriff am 19.10.2000.

Die Auskunft in den deutschen Bibliotheken bezieht sich oft nur auf Sachauskünfte. So heißt es z.B. in der Beschreibung des Auskunftsdienstes der Universitätsbibliothek Bielefeld *„...vermitteln anhand von Katalogen, Bibliographien und Nachschlagewerken Informationen über bibliothekarisch-bibliographische Möglichkeiten der Literaturrecherche und -beschaffung.“*¹⁴⁰ Die UuLB Düsseldorf geht noch einen Schritt weiter. Dort steht in der Benutzerordnung: *„...werden nach den personellen und technischen Gegebenheiten auch mündliche, telefonische und schriftliche Auskünfte erteilt, jedoch nur insoweit, als dem Benutzer nicht eigene Ermittlungstätigkeit zugemutet werden kann oder er nicht die Möglichkeit hat, sich an eine nähergelegene Bibliothek zu wenden.“*¹⁴¹ Solch eine Erfahrung habe ich in der Württembergischen Landesbibliothek gemacht. Als ich dort nach einer Definition für den deutschen Begriff „Kunde im Bibliothekswesen“ suchte, fragte ich nach vergeblicher Recherche die Auskunftsbibliothekarin. Sie schaute mich merkwürdig an und meinte, ich suche wohl nach der Definition von Benutzer. Dann fragte sie, ob ich schon im Präsenzbestand und im OPAC geschaut hätte. Als ich dies bejahte, meinte sie: „Na, dann kann ich Ihnen auch nicht helfen.“ Es fällt auf, dass das Angebot der E-Mail-Auskunft nicht sehr verbreitet ist. So gehören z.B. die UB Augsburg¹⁴² und UB Freiburg¹⁴³ zu den wenigen Bibliotheken, die diesen elektronischen Service anbieten. Der Mangel an Online-Formularen fiel mir auf, als ich die Anfragen für das Leitbild verschickte (siehe Kapitel 5.2. Beschreibung zweier Leitbilder, S10f.). Viele von mir in Betracht gezogenen Bibliotheken bieten in diesem Rahmen in gewisser Form zusätzlich zu einer Telefon- und Faxeskunft auch schriftliche Auskünfte an. Dazu gehören z.B. die Universitätsbibliotheken Augsburg¹⁴⁴ und Düsseldorf¹⁴⁵, Die Deutsche Bibliothek in Frankfurt¹⁴⁶ und die Staatsbibliothek zu Berlin¹⁴⁷. Durch die Einrichtung eines sogenannten Call Centers könnten Bibliotheken den bisherigen Auskunftsdienst entlasten.

¹⁴⁰ <http://www.ub.uni-bielefeld.de/library/auskunft.htm#Auskunft>, Zugriff am 8.10.2000.

¹⁴¹ <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/benord.html#17>, Zugriff am 8.10.2000.

¹⁴² vgl. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/ben/info.html#tele>, Zugriff am 8.10.2000.

¹⁴³ vgl. http://www.ub.uni-freiburg.de/hba/virtuelle_theke/formular.html, Zugriff am 8.10.2000.

¹⁴⁴ vgl. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/ben/info.html#tele>, Zugriff am 8.10.2000.

¹⁴⁵ vgl. <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/benord.html#17>, Zugriff am 8.10.2000.

¹⁴⁶ vgl. Die Deutschen Bibliothek: Informationsvermittlung – Bibliographische Auskunft (2000).

¹⁴⁷ vgl. <http://www.sbb.spk-berlin.de/deutsch/auskunft/index.html>, Zugriff am 8.10.2000.

8.6.6. Call Center

*„Call Center sind Organisationseinheiten, deren Ziel darin besteht, einen serviceorientierten und effizienten telefonischen Dialog mit Kunden und Interessenten durch den Einsatz modernster Informations- und Telekommunikations-Technologien unter Wahrnehmung von qualitativen und quantitativen Unternehmens- bzw. Marketing-, Kommunikations- und Vertriebszielen zu ermöglichen.“*¹⁴⁸ Die Dienstleistungen eines Call Centers erfolgen zur Zeit hauptsächlich über das Telefon, allerdings werden in Zukunft auch verstärkt Dienstleistungen über E-Mail, Fax oder Internet angeboten.¹⁴⁹ Call Center garantieren die ständige Erreichbarkeit eines Unternehmens, wodurch die Zufriedenheit des Anrufers steigt.¹⁵⁰

Leider steht Deutschland erst am Beginn dieser Entwicklung. Ein Call Center würde in einer Bibliothek eine zusätzliche Möglichkeit sein, damit der Kunde Kontakt mit der Bibliothek aufnehmen kann. Es können Informationen und Funktionen zugänglich gemacht werden, die eine Verbesserung der Auskunft- und Beratungstätigkeit bedeuten würden. Folgende Dienste könnte ein Call Center übernehmen:¹⁵¹

- Vermittlung von Auskünften zu Veranstaltungen, Benutzungsbedingungen, Schulungen und sonstigen Terminen.
- Angebot von Recherchehilfen im Katalog und in Datenbanken; ebenso Hilfen für die Benutzung derselben.
- Bestellannahme für die Fernleihe oder für Document Delivery wäre genauso möglich, wie die Auskunft zu diesen Serviceangeboten.
- Beantwortung von Internet- oder E-Mail-Anfragen mit leichtem Schwierigkeitsgrad; schwierigere Anfragen werden an Experten im Haus weitergeleitet.
- Durchführung von Benutzerbefragungen.
- Auftragsrecherchen werden angenommen und beantwortet.
- Reklamationen werden bearbeitet und weitergeleitet.

¹⁴⁸ Mautrich, M.; Weisel, L. (2000), S. 580.

¹⁴⁹ vgl. Mautrich, M.; Weisel, L. (2000), S. 581.

¹⁵⁰ vgl. http://www.dbi-berlin.de/dbi_pub/bd_art/98_02_09.htm, Zugriff am 19.10.2000.

¹⁵¹ vgl. Mautrich, M.; Weisel, L. (2000), S. 586.

Weitere mögliche Vorteile eines solchen Centers in Bibliotheken sind:¹⁵²

- der Anrufer hat kürzere Wartezeiten,
- es gibt keine oder nur wenig Besetzt-Zeichen,
- die Bibliothek gewinnt an Image und hat zufriedene Benutzer,
- das Personal wird gleichmäßig ausgelastet,
- die Bibliotheksressourcen werden besser genutzt, da mehr Anrufer bedient werden können,
- die effektive Öffnungs- / Leihzeit wird erweitert.

Während meiner Arbeit beim Simmons College wurde mir ermöglicht, zwei Wochen lang den Betrieb in der Boston Public Library (BPL) kennen zu lernen. In der BPL gibt es eine Abteilung mit maximal vier Arbeitsplätzen, die für „telephone reference“ zuständig ist. Sie ist die Anlaufstelle aller Auskunftsfagen, ob es sich nun um Öffnungszeiten der Bibliothek, um irgendein Rezept, welches ein Benutzer sucht, oder aber um wissenschaftliche Anfragen handelt. Die Mitarbeiter dieser Abteilung filtern alle Fragen aus, die sie sofort und relativ schnell beantworten können. Bedarf eine Frage einer umfangreicheren Antwort und genauerer Recherche, wird der Anrufer an das entsprechende „Reference Department“ weitergeleitet, wobei zuerst sichergestellt wird, dass am anderen Ende der Anruf entgegengenommen wird. Ich denke, dass das Konzept der BPL im Ansatz einem Call Center entspricht.

8.6.7. Zusammenfassung

Der Aufbau eines umfangreicheren Auskunftsdienstes könnte die Benutzerorientierung in Deutschland verstärken.¹⁵³ Es fällt auf, dass der Inhalt der Auskunft in den Simmons College Libraries weitgreifender ist als in den von mir untersuchten deutschen Bibliotheken. Doch wie sollen sich diese von dem Auskunftsdienst, der sich noch stark auf die Bestandsvermittlung stützt, lösen, wenn es in „Bibliotheken 93“ heißt: *„Bibliotheken der Grundversorgung sollen ´einen grundlegenden Informations- und Auskunftsdienst mit Nachschlagewerken und wichtigen Bibliographien, die mindestens fünf Prozent des aktuellen Buchbestandes ausmachen´, sowie ´einen aktuellen Informations- und Auskunftsdienst mit Broschüren, Verbraucherinformationen u.ä., den Zugriff auf Datenbanken und Speichermedien´ bereitstellen.“*¹⁵⁴ ?

¹⁵² vgl. Deider, C.: http://www.dbi-berlin.de/dbi_pub/bd_art/98_02_09.htm, Zugriff am 9.10.2000.

¹⁵³ vgl. Heinrich, K. (1998), S. 230.

¹⁵⁴ Heinrich, K. (1998), S. 233.

8.7. Library Instructions - Bibliotheksführungen / Schulungen

Es muss zum selbstverständlichen Serviceangebot einer Bibliothek gehören, Benutzungsführungen und -schulungen anzubieten. *„Der Inhalt der Benutzerschulung ist die Informationalität, was die Fähigkeit und die Fertigkeit, erforderliche Informationen und Medien zu finden und zu beschaffen, das Vorhandensein von dazu benötigtem Methoden- und Sachwissen sowie von Kenntnissen über die Bibliothek als Informationszentrum umfasst.“*¹⁵⁵ Kurz gefasst bedeutet dies, dass der Kunde in solchen Veranstaltungen in die Benutzung der Bibliothek eingeführt wird und ihm die Serviceleistungen der Bibliothek erklärt werden.

Benutzerschulungen haben in Bibliotheken in den USA einen höheren Stellenwert als in Deutschland. Dies liegt daran, dass in den USA größerer Wert auf Kundenzufriedenheit gelegt wird. Ein weiterer Grund ist, *„...dass sich Stellung, Ansehen und Mittelzuwendungen bei der durchschnittlichen Hochschulbibliothek oft nicht unwesentlich nach der Frequenz und Effektivität der Benutzung durch Studenten und vor allem Dozenten bemessen.“*¹⁵⁶ lassen. Ich denke aber, dass es nur noch eine Frage der Zeit ist, bis sich die Orientierung an der Kundenzufriedenheit in deutschen Bibliotheken in ähnlichem Rahmen wie in den USA durchsetzt.

Im Moment hat die USA einen entscheidenden Vorteil. Dort zielt bereits die bibliothekarische Ausbildung auf eine effektive Gestaltung der Benutzerschulung.¹⁵⁷ *„Viele Bibliotheksschulen bieten eine entsprechende Spezialisierung auf diesem Gebiet an, das die Einführung des Benutzers in die Bibliothek und ihre Bestände, die Vermittlung bibliothekarischer und informatorischer Grund- und Spezialkenntnisse, den Umgang mit OPACs und CD-ROM-Datenbanken sowie Online-Recherchen im Internet etc. bis hin zur Beratung bei der Anfertigung von wissenschaftlichen Arbeiten umfaßt.“*¹⁵⁸ Studenten einer Hochschule, die sich in dieser bibliothekarischen Ausbildung befinden, übernehmen z.B. im Rahmen der Vorlesung die Einführungen, Schulungs- und Lehrveranstaltungen der Universitätsbibliothek.¹⁵⁹

¹⁵⁵ Schultka, H. (1999), S. 2064.

¹⁵⁶ Schubert, H.-J. (1998), S. 243.

¹⁵⁷ vgl. Schubert, H.-J. (1998), S. 244.

¹⁵⁸ Schubert, H.-J. (1998), S. 244.

¹⁵⁹ vgl. Schubert, H.-J. (1998), S. 245.

„Auch wenn die Verhältnisse an den Hochschulbibliotheken der USA nicht ohne weiteres mit denen in Deutschland vergleichbar sind, so wird doch der Nachholbedarf in der Bundesrepublik auf diesem Gebiet offenkundig. [...] Benutzerschulung kommt bei uns in den Lehrplänen nicht oder nur am Rande vor.“¹⁶⁰

8.7.1. Mögliche Serviceleistungen

Das Ziel von Benutzerschulungen sollte sein, dass der Kunde sich seine Informationsbedürfnisse in Zukunft selbstständig befriedigen kann. Da diese Kompetenz nur schwer und über zeitraubende Umwege vom Kunden erreicht werden kann, wenn er keine bibliothekarischen Hilfestellungen bekommt, sollte das Schulungsangebot einer Bibliothek folgende Serviceleistungen umfassen:¹⁶¹

- Einführung in die Bibliotheksbenutzung zu Beginn eines Semesters:
In dieser Art von Veranstaltung werden dem Benutzer grundlegende Informationen über die Bibliothek vermittelt. Dazu gehören die Benutzungsbedingungen, das Serviceangebot und die elektronische Erreichbarkeit.
- Bibliothekarische Betreuung am „point of use“:
In den ersten Semesterwochen oder während des gesamten Semesters ist es vor allem im Computerbereich einer Bibliothek nötig, dass ein Mitarbeiter bei eventuell aufkommenden Fragen zum OPAC oder zur Nutzung von Datenbanken und dem Internet zur Verfügung steht.
- Selbstlernmaterialien: Sie dienen dazu, dass der Kunde bestimmte Handlungsabläufe nachlesen oder sich selber beibringen kann. Sie können in gedruckter Form direkt am „point of use“ gut sichtbar und frei zugänglich ausliegen.
- Schulungsveranstaltungen und Informationsveranstaltungen:
Es ist wichtig, dass Schulungs- und Informationsveranstaltungen während des gesamten Semesters stattfinden. Allerdings sollte dabei dem tatsächlichen Interesse der Kunden Rechnung getragen werden. Es nützt nichts, wenn einem großen Angebot von Veranstaltungen nur eine geringe Nachfrage und Teilnahme gegenübersteht.
- Tutorien in elektronischer Form
- Kooperation mit Lehrveranstaltungen: Schulungsbibliothekare nehmen aktiv an einzelnen Lehrveranstaltungen der Hochschule teil.

¹⁶⁰ Schubert, H.-J. (1998), S. 250.

¹⁶¹ vgl. Schultka, H. (1999), S. 206ff.

8.7.2 Angebot der Bibliotheken

In den Simmons College Libraries wird seit diesem Semester für die Erstsemester ein „Library Jeopardy“¹⁶² angeboten. Plakate sind in der Bibliothek verteilt aufgehängt, anhand derer sich die Studenten in zwei Gruppen über die Bibliothek und ihr Angebot informieren können. Zum Ende des Rundgangs treffen sie sich mit einer Bibliothekarin und „spielen“ Jeopardy zu den gelesenen Informationen. Außerdem bietet die Bibliothek sogenannte „Library Lifesavers Workshops“ an, die jeweils zu einzelnen Fachgebieten gehalten werden. Benutzer lernen mehr zur fachspezifischen Informationssuche in gedruckten und elektronischen Medien, die in der Bibliothek und im Netz vorhanden sind.

Die Simmons College Libraries versetzen den Kunden mit Hilfe von Workshops in die Lage, traditionell oder elektronisch stilgerechte Bewerbungen formulieren zu können.

Ich war überrascht, wie vielfältig die Einführungs- und Schulungsangebote der von mir untersuchten deutschen wissenschaftlichen Bibliotheken sind. Dies steht so völlig im Gegensatz zu Schuberts Behauptung, Benutzerschulungen würden in den USA einen sehr viel höheren Stellenwert einnehmen als in Deutschland (siehe S. 40). Um einen Überblick zu erhalten, liste ich die verschiedenen Veranstaltungen in einer Tabelle auf und analysiere diese anschließend.

¹⁶² vgl. <http://www.simmons.edu/resources/libraries/jeopardy/>, Zugriff am 13.10.2000.

Einführung in:	¹⁶³ UB Augsburg	¹⁶⁴ UB Bielefeld	¹⁶⁵ UuLB Düsseldorf	¹⁶⁶ UB Freiburg	¹⁶⁷ SuUB Göttingen	¹⁶⁸ UB Leipzig	¹⁶⁹ Deutsche Bibliothek
Kompaktwoche für Anfänger		✓					
Allgemeine Bibliotheksbenutzung	✓		✓	✓	✓	✓	✓
OPAC-Benutzung	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Datenbankrecherche		✓	✓	✓	✓		
CD-ROM-Datenbanken	✓			✓			
Dokumentlieferdienste	✓	✓	✓	✓			
Internet Grundwissen			✓				✓
Internet für Fortgeschrittene			✓				
Internet in Bibliotheken	✓	✓	✓				
Internetangebot der UB		✓		✓	✓		
Suchdienste im Internet		✓			✓		
Internet-Seiten entwerfen, schreiben und veröffentlichen			✓				
Elektronische Zeitschriften			✓				
Digitale Bibliothek NRW			✓				
Freiburger Dokumentenserver				✓			
Multimedienbereich							✓

Tabelle 4: Überblick über Schulungsangebote

¹⁶³ vgl. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/allg/fuehrung.html>, Zugriff am 13.10.2000.

¹⁶⁴ vgl. <http://www.ub.uni-bielefeld.de/library/schulung/kalender.htm#Schulung>, Zugriff am 13.10.2000.

¹⁶⁵ vgl. <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/schulung.html>, Zugriff am 13.10.2000.

¹⁶⁶ vgl. <http://www.ub.uni-freiburg.de/schulung>, Zugriff am 13.10.2000.

¹⁶⁷ vgl. http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene_1/1_einfue.htm, Zugriff am 26.10.2000.

¹⁶⁸ vgl. <http://www.ub.uni-leipzig.de/aktuell/fuehrung.htm>, Zugriff am 13.10.2000.

¹⁶⁹ vgl. Die Deutsche Bibliothek: Führungen / Einführungen (1999).

Die Schulungsangebote der UB Leipzig¹⁷⁰ kann ich nicht auflisten, da sie zweigstellengebunden angeboten werden und eine Aufschlüsselung zu umfangreich wäre.

Auf den Internetseiten der Universitätsbibliotheken Regensburg¹⁷¹ und Stuttgart¹⁷² und der Staatsbibliothek zu Berlin¹⁷³ habe ich lediglich Informationen zu normalen Bibliotheksführungen gefunden. Sonstige Schulungsangebote wurden nicht genannt.

Obige Darstellung zeigt, dass von allen Bibliotheken Einführungsveranstaltungen angeboten werden, dabei sind diese teilweise in allgemeine und fachspezifische unterteilt. Ebenso gehört eine Einführung in den OPAC zu den grundlegenden Veranstaltungen der Bibliotheken. Anschließend werden differenziertere Schulungsangebote aufgelistet, die nicht von allen von mir untersuchten Bibliotheken angeboten werden. In relativ vielen Bibliotheken finden Einführungen zu Datenbankrecherchen und zu Dokumentenlieferdiensten statt. Die UuLB Düsseldorf ist die einzige Bibliothek, die umfangreiche Schulungsangebote zum Thema Internet anbietet.

Über die regulären Veranstaltungen hinaus bietet in der Regel jede oben genannte Bibliothek Einzel- und Zusatzveranstaltungen auf Wunsch an.

8.7.3. Zusammenfassung

Bemerkenswert ist, dass die Einführungs- und Schulungsangebote bei den Simmons College Libraries auf spielerische Art stattfinden. Allerdings finde ich die Angebotsvielfalt in den deutschen Bibliotheken vorbildhaft und nachahmenswert.

¹⁷⁰ vgl. http://www.ub.uni-leipzig.de/service/ser_schulung.htm, Zugriff am 13.10.2000.

¹⁷¹ vgl. <http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/allgem/azdat.htm#fueh>, Zugriff am 13.10.2000.

¹⁷² vgl. <http://www.ub.uni-stuttgart.de/abc/abc-def.html#f>, Zugriff am 13.10.2000.

¹⁷³ vgl. <http://www.sbb.spk-berlin.de/deutsch/benutzung/index.html>, Zugriff am 13.10.2000.

8.8. Internet-Angebot

8.8.1. Präsentation der Bibliothekshomepage

Bei meinen Recherchen ist mir aufgefallen, dass einige Universitätsbibliotheken nicht sofort auf der ersten Universitäts-Homepage aufzufinden sind, während andere sofort genannt werden. Meiner Ansicht nach gehört es zu gutem Customer Service, wenn die Bibliothek direkt von der ersten Seite der Universitäts-Homepage verlinkt ist. Dazu muss sich die Bibliothek gegenüber der Universität durchsetzen und ihren Stellenwert auf der ersten Seite begründen. Für mich als Kunden ist es wichtig, sofort auf das Web-Angebot der Bibliothek zugreifen zu können, ohne mich lange durch die Seiten der Universität klicken zu müssen. Besucher einer Web-Seite, die diese nur gelegentlich benutzen, sind auf eindeutige Strukturen und Übersichtlichkeit angewiesen. Umfangreiche Textmenüs sollten vermieden werden, da sie Benutzer leicht abschrecken.¹⁷⁴ Andererseits muss bei der Gestaltung einer Bibliotheksseite aber auch den regelmäßigen und geübten Nutzern Rechnung getragen werden. Solche Kunden erwarten eine Seite, auf der sie in kürzester Zeit gewünschte Informationen finden.¹⁷⁵

Beim Simmons College¹⁷⁶ wird die Bibliothek direkt von der ersten Seite der Homepage verlinkt. Anschließend kann man entweder auf die allgemeine Seite der Simmons College Libraries gehen, oder gleich die Zentral- oder Teilbibliothek auswählen. Die Homepage der Simmons College Libraries¹⁷⁷ ist übersichtlich und gut strukturiert. Mit Hilfe eines Drop-Down-Menüs sorgt die Bibliothek dafür, dass der Kunde an die gewünschte Stelle gelangt ohne auf einer Seite mit vielen Informationen überhäuft zu werden. Mir gefällt besonders gut, dass unter „services“ die Dienstleistungen nach Benutzergruppen zusammengefasst werden. Als Student weiß ich sofort, welche Dienstleistungen ich in Anspruch nehmen kann. Auf der Web-Seite vermisste ich Informationen über die einzelnen Abteilungen in der Bibliothek.

¹⁷⁴ vgl. Lynch, P.; Horton, S. (1999), S. 11.

¹⁷⁵ vgl. Lynch, P.; Horton, S. (1999), S. 12.

¹⁷⁶ vgl. <http://www.simmons.edu>, Zugriff am 14.10.2000.

¹⁷⁷ vgl. <http://www.simmons.edu/resources/libraries/index.html>, Zugriff am 14.10.2000.

Unter den von mir aufgelisteten deutschen Universitätsbibliotheken sind nur die Hälfte der Bibliotheken von der ersten Universitäts-Homepage-Seite aus verlinkt. Dazu gehören die Universitäten Augsburg¹⁷⁸, Bielefeld¹⁷⁹, Düsseldorf¹⁸⁰ und Leipzig¹⁸¹.

Im Allgemeinen bin ich mit allen Homepages recht gut zurecht gekommen, die meisten sind klar strukturiert und übersichtlich. Lediglich bei der Homepage der UuLB Düsseldorf¹⁸² hatte ich den Eindruck, dass sie zu „unruhig“ und mit Links überladen ist. Die Seiten der Deutschen Bibliothek¹⁸³ enthalten mir zu wenig Informationen, wobei dies seit der neu designten Homepage etwas besser ist. Eine mir nützlich gewordene Funktion ist die des „Bibliothek-ABCs“. Dieses wird, außer von der UB Leipzig, von allen Universitätsbibliotheken angeboten. Auch Die Deutsche Bibliothek¹⁸⁴ bietet diese Funktion an. Durch solch ein ABC kann man direkt auf eine Abteilung, Dienstleistung usw. zugreifen.

8.8.2. Dienstleistungen über das Internet

Auf den Katalog der Simmons College Libraries kann der Kunde von außerhalb des Universitätsnetzes über die Homepage zugreifen. Zusätzlich wird ihm angeboten, in anderen Katalogen (z.B. Public Library Catalogs, WorldCat) zu recherchieren.¹⁸⁵ Über das Internet kann man Fernleihbestellungen tätigen. Der Zugriff auf das Benutzerkonto mit der Möglichkeit der Verlängerung und Vormerkung ist unter Angabe des Benutzernamens und der Benutzernummer möglich. Wenn der Benutzer die Proxy-Einstellungen am eigenen Computer ändert und beim Einloggen Benutzername und –nummer angibt kann er von daheim aus auf fast alle Datenbanken zugreifen. Eine Anleitung zur Änderung der Proxy-Einstellung findet er auf der Homepage der Universität.¹⁸⁶

¹⁷⁸ vgl. <http://www.uni-augsburg.de>, Zugriff am 14.10.2000.

¹⁷⁹ vgl. <http://www.uni-bielefeld.de>, Zugriff am 15.10.2000.

¹⁸⁰ vgl. <http://www.uni-duesseldorf.de>, Zugriff am 15.10.2000.

¹⁸¹ vgl. <http://www.uni-leipzig.de>, Zugriff am 15.10.2000.

¹⁸² vgl. <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb>, Zugriff am 15.10.2000.

¹⁸³ vgl. <http://www.ddb.de>, Zugriff am 15.10.2000.

¹⁸⁴ vgl. http://www.ddb.de/suche/abisz_worte.htm, Zugriff am 15.10.2000.

¹⁸⁵ vgl. <http://www.simmons.edu/resources/libraries/books.html>, Zugriff am 26.10.2000.

¹⁸⁶ vgl. <http://library.simmons.edu/screens/wamproxy.html>, Zugriff am 26.10.2000.

Alle von mir untersuchten deutschen Bibliothek bieten über das Internet Zugang zu ihren eigenen und anderen Bibliothekskatalogen. Zu deutschen Katalogen gehören u.a. der BVB, KVK, GBV, SWB, ZDB usw.¹⁸⁷ Zusätzlich bieten einige Bibliotheken eine Auflistung von anderen Bibliotheken und Bibliothekskatalogen im In- und Ausland an.¹⁸⁸ Die beiden bayerischen Bibliotheken Augsburg¹⁸⁹ und Regensburg¹⁹⁰ bieten derzeit einen Testzugriff auf den „Gateway Bayern“ und die darin enthaltenen Datenbanken an.

Fernleihbestellungen über das Internet können z.B. in den Universitätsbibliotheken Augsburg¹⁹¹ und Göttingen¹⁹² getätigt werden. Außer der UB Bielefeld¹⁹³ bieten alle von mir untersuchten Universitätsbibliotheken ihrem Kunden an, über private Internet-Provider auf sein Benutzerkonto und die damit verbundenen Funktionen zugreifen zu können. Bei den meisten Universitätsbibliotheken ist ein Zugriff auf die Datenbanken nur möglich, wenn man an das Universitätsnetzwerk angeschlossen ist.¹⁹⁴ Nur wenige, z.B. die UuLB Düsseldorf¹⁹⁵, ermöglichen ihrem Kunden einen Zugang zu den Datenbanken über das Internet. In diesen Fällen ist eventuell eine Einstellung am Computer nötig, Benutzername und Passwort müssen immer angegeben werden.

¹⁸⁷ vgl. z.B. http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene_1/1_verdeu.htm, Zugriff am 15.10.2000.

¹⁸⁸ vgl. z.B. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/info/bibindex.html>, Zugriff am 15.10.2000.

¹⁸⁹ vgl. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/allg/gatewaybayern.html>, Zugriff am 15.10.2000.

¹⁹⁰ vgl. <http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/gateway/gateway.htm>, Zugriff am 15.10.2000.

¹⁹¹ vgl. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/fl/flform.html>, Zugriff am 15.10.2000.

¹⁹² vgl. http://www.sub.uni-goettingen.de/ebene_2/2_info19.htm, Zugriff am 15.10.2000.

¹⁹³ vgl. <http://www.ub.uni-bielefeld.de/library/databases/dbf/ausleih.htm>, Zugriff am 15.10.2000.

¹⁹⁴ vgl. z.B. <http://www.ub.uni-stuttgart.de/datenbanken/campus-db.html>, Zugriff am 15.10.2000.

¹⁹⁵ vgl. <http://www.ub.uni-duesseldorf.de/wincenter/cdromdb.htm>, Zugriff am 15.10.2000.

8.9. Zusätzliche Dienstleistungen

Im Verlauf der Diplomarbeit bin ich noch auf weitere Dienstleistungsangebote gestoßen, die ich für erwähnenswert halte, die aber nicht unbedingt in die vorherige Unterteilung passen. Eine Auswahl dieser Dienstleistungen habe ich zusammengestellt.

8.9.1. Simmons College Libraries

Seit Mitte September bieten die Simmons College Libraries ihren Kunden Zugriff auf die beiden elektronischen Bibliotheken LION und netLibrary.

In LION können englische und amerikanische Gedichte, Dramen und Prosa, Biografien, Bibliografien und ausgewählte Sekundärquellen gesucht werden. Mehr als 290.000 Arbeiten stehen zur Zeit zur Verfügung; die Zahl steigt stetig.¹⁹⁶ Über netLibrary können die Kunden auf fast 7400 elektronische Bücher zugreifen. 15 Minuten kann man sich ein Buch ohne Anmeldung anschauen. Weitere 15 Minuten werden gestattet, wenn nicht ein anderes Mitglied diesen Titel verlangt. Hat sich der Kunde einen Account eingerichtet, kann er einen Titel bis zu vier Stunden ausleihen. Beim Ausloggen wird der Titel automatisch zurückgebucht als ob die Ausleihzeit vorbei wäre.¹⁹⁶

8.9.2. Universitätsbibliothek Bielefeld

Die Bibliothek hat für ihre Kunden Multimedia-Lehrbücher lizenziert, die zum größten Teil auf dem Campus abrufbar sind.¹⁹⁷ Auch wurde für Lehrende und Studenten ein digitaler Semesterapparat eingerichtet.¹⁹⁸ Außerdem bietet die Bibliothek über das Internet Zugriff auf digitalisierte ältere und teilweise seltene Drucke des 15. bis beginnenden 20. Jahrhunderts an.¹⁹⁹

8.9.3. Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf

Ein besonderer Service der UuLB Düsseldorf ist die DVB. In dieser sind allgemeine und fachliche Informationsquellen aus dem Internet geordnet, systematisiert und verlinkt.²⁰⁰ Jeder kann, auch von außerhalb, auf die DVB zugreifen.

¹⁹⁶ vgl. <http://www.simmons.edu/resources/libraries/news.html#44>, Zugriff am 26.10.2000.

¹⁹⁷ vgl. http://www.ub.uni-bielefeld.de/library/databases/dbf/index_m.htm, Zugriff am 26.10.2000.

¹⁹⁸ vgl. <http://www.ub.uni-bielefeld.de/diglib/lehmaterial.htm>, Zugriff am 26.10.2000.

¹⁹⁹ vgl. <http://www.ub.uni-bielefeld.de/diglib/rara.htm>, Zugriff am 26.10.2000.

²⁰⁰ vgl. <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/virtbibl.html>, Zugriff am 26.10.2000.

8.9.4. Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen

In Kooperation mit anderen niedersächsischen Bibliotheken hat die SuUB Göttingen die Gemeinsame Elektronische Zeitschriftenbibliothek – Niedersachsen erstellt. Darin werden alle Zeitschriften aufgenommen, die zumindest über ein elektronisches Inhaltverzeichnis verfügen.²⁰¹ Auch die SuUB bietet ihren Kunden Zugang zu elektronischen Büchern und Dissertationen an.²⁰²

8.9.5. Universitätsbibliothek Regensburg

Die UB Regensburg hat in Zusammenarbeit mit der Bibliothek der Technischen Universität München die Elektronische Zeitschriftenbibliothek entwickelt. Derzeit umfasst sie 8059 Titel zu allen Fachgebieten. Als Volltext sind 1818 Fachzeitschriften frei verfügbar. Mittlerweile wird dieser Service in 123 Bibliotheken bzw. Forschungseinrichtungen angeboten. Gemeinsam werden die Daten gesammelt und auf einer zentralen Datenbank gepflegt. *„Für jede teilnehmende Einrichtung wird ein auf ihre lokalen Bedürfnisse zugeschnittenes Angebot an elektronischen Zeitschriften erzeugt.“*²⁰³ Auch einige von mir untersuchte Bibliotheken beteiligen sich an der Elektronischen Zeitschriftenbibliothek, wie z.B. die Universitätsbibliotheken Augsburg²⁰⁴, Bielefeld²⁰⁵, Düsseldorf²⁰⁶, Freiburg²⁰⁷, Leipzig²⁰⁸ und Stuttgart²⁰⁹.

²⁰¹ vgl. <http://elib.sub.uni-goettingen.de>, Zugriff am 26.10.2000.

²⁰² vgl. http://www.sub.uni-goettingen.de/0_digbib.htm, Zugriff am 26.10.2000.

²⁰³ <http://www.bibliothek.uni-regensburg.de/ezeit/about.phtml>, Zugriff am 26.10.2000.

²⁰⁴ vgl. <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de/digbib/ezb/start.html>, Zugriff am 26.10.2000.

²⁰⁵ vgl. <http://www.ub.uni-bielefeld.de/fulltext/fulltext.htm>, Zugriff am 26.10.2000.

²⁰⁶ vgl. <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb/ezeit.html>, Zugriff am 26.10.2000.

²⁰⁷ vgl. <http://www.ub.uni-freiburg.de/ep/e-journalsindex.html>, Zugriff am 26.10.2000.

²⁰⁸ vgl. http://www.ub.uni-leipzig.de/ebiblio/ebib_zeit_0.htm, Zugriff am 26.10.2000.

²⁰⁹ vgl. <http://www.ub.uni-stuttgart.de>, Zugriff am 26.10.2000.

9. Schlussfolgerungen

Bis Anfang August habe ich angenommen, auch bei Bibliotheken die so genannte „Servicewüste Deutschland“ zu entdecken. Je tiefer ich mich in die Thematik einarbeitete, desto überraschter war ich, vielfältigen Customer Service in deutschen Bibliotheken vorzufinden.

Jedoch ist der Schwerpunkt von Customer Service in den USA und Deutschland anders gelagert. In den Simmons College Libraries steht die Auskunft im Vordergrund der Bibliotheksarbeit. Starke Kundenorientierung und Kundennähe zeichnen diesen Service aus, deswegen hat mir die Arbeit am Reference Desk sehr gut gefallen. Weil die Auskunft traditionell so wichtig ist, werden dabei elektronische Medien vielfältig und mit großer Selbstverständlichkeit benutzt.

In deutschen Bibliotheken hingegen liegt der große Vorteil im abwechslungsreichen Einführungs- und Schulungsangebot. Dem Kunden wird sowohl eine kurze bibliografische Einführung als auch die Möglichkeit gegeben, an vielen unterschiedlichen „außerbibliothekarischen“ Veranstaltungen teilzunehmen.

Bei der Bearbeitung der einzelnen Kapitel ist mir aufgefallen, dass in Deutschland auf die Benutzer- und Gebührenordnung einer Bibliothek großen Wert gelegt wird. Durch meine Erfahrungen bei den Simmons College Libraries weiß ich, dass die Institution Bibliothek auch ohne viel ausformulierte Regeln sehr gut funktionieren kann. Deshalb wäre eine stärkere Hinwendung zum Dienst am Kunden empfehlenswert. Das könnte erreicht werden durch eine Mischung der beiden oben genannten Schwerpunkte. Mit mehr Auskunft in deutschen Bibliotheken und einem breiteren Schulungsangebot in den Simmons College Libraries erhält der Customer Service auf beiden Seiten eine Aufwertung.

10. Literatur- und Quellenverzeichnis

10.1. Monografien

1. Harrod's librarians' glossary and reference book: a directory of over 9,600 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management / comp. by Ray Prytherch. – 9. ed.. – Aldershot : Gower, 2000. – XV, 787 S. - (engl.). - ISBN 0-566-08018-4.
2. **Lynch, Patrick J.:** Erfolgreiches Web-Design / von Patrick J. Lynch, Sarah Horton. Hrsg. Ray M. Rosdale. – München : Humboldt Taschenbuchverlag, 1999. – 191 S. – ISBN 3-581-68052-1.
3. **Walters, Suzanne:** Customer Service : A How-To-Do-It Manual for Librarians / Suzanne Walters. – New York : Neal-Schuman Publishers, 1994. – 115 S. - ISBN 1-55570-137-X.

10.2. Artikel

1. **Altman, Ellen; Hernon, Peter:** Service Quality and Customer Satisfaction Do Matter. In: American Libraries 29 (1998), Nr. 7, S. 53-54.
2. **Brewer, Julie:** Service Management: How to Plan for It Rather Than Hope for It. In: Library Administration and Management 9 (1995), Nr. 4, S. 207-210.
3. **Deider, Clemens:** Telearbeit II: ein bibliothekarisches Call-Center. URL: http://www.dbi-berlin.de/dbi_pub/bd_art/98_02_09.htm, Zugriff am 9.10.2000.
4. **Franken, Klaus:** Kann ein Leitbild etwas bewirken? Erfahrungen an der Bibliothek der Universität Konstanz. In: Buch und Bibliothek 51 (1999), Nr. 2, S. 110-113.
5. **Friedrichsmeier, Andrea; Halle, Axel; Sauer, Jörn:** Internet- und Fernleihbenutzung: Auszug aus einer Benutzerbefragung an der Niedersächsischen Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen. In: Bibliotheksdienst 31 (1997), Nr. 7; S. 1302-1313.

6. **Gläser, Christine; Kranz, Brigitte; Lück, Katharina:** „Das wissen wir doch am besten, was die Benutzer wollen.“ oder Fokusgruppeninterviews mit Bibliotheksbenutzern zum Thema „Elektronische Informationsvermittlung im BIS Oldenburg“ Ein Erfahrungsbericht. In: Bibliotheksdienst 32 (1998), Nr. 11, S. 1912-1921.

7. **Heinrich, Kirsten:** Amerika – hast Du es besser? Auskunftsdienst hüben und drüben: Das „Information Center“ der New Haven Free Public Library, Connecticut. In: Buch und Bibliothek 50 (1998), Nr. 4, S. 230-233.

8. **Homann, Benno; Usemann-Keller, Ulla:** Gebühren in Universitätsbibliotheken: Auswertung einer Umfrage. In: Bibliotheksdienst 34 (2000), Nr. 3, S. 380-407.

9. **Kirchgaessner, Adalbert; Schmitz-Veltin, Gerhard:** Die Literaturversorgung eingezwängt zwischen Haushaltslage und Preisentwicklung. In: Bibliothek aktuell (1998), Nr. 72, S. 10-15.

10. **Mautrich, Michaela; Weisel, Luzian:** Kundenkontakt-Management durch Call Center. Chancen und Grenzen des Einsatzes in Bibliotheken und Informationsagenturen. In: Bibliotheksdienst 34 (2000), Nr. 4, S. 579-589.

11. **Millson-Martula C.; Menon, V.:** Customer Expectations: Concepts and Reality of Academic Library Services. In: College and Research Libraries 56 (1995), Nr. 1, S. 33-47.

12. **Pinder, Chris:** Customers and Academic Library Services: an Overview. In: Providing customer-oriented services in academic libraries / ed. by Chris Pinder. – London : Library Association Publ. [u.a.], 1996. – S. 1-24. – ISBN 1-85604-204-9.

13. **Schmidt, Marion:** „Wir wollen ein Leitbild“ – was tun? Leitbild-Entwicklung als organisatorischer Selbsterfahrungskurs. In: Buch und Bibliothek 51 (1999), Nr. 2, S. 106-110.

14. **Schubert, Hans-J.**: Benutzerschulung in der elektronischen Bibliothek – das Beispiel USA. In: Schritte zur Neuen Bibliothek: Rudolf Frankenberger zum Abschied aus dem Dienst / hrsg. von Otto Weippert. – München : Saur, 1998. – S. 243-251.
15. **Schultka, Holger**: Benutzerschulung: ein Serviceangebot an Universitätsbibliotheken. In: Bibliotheksdienst 33 (1999), Nr. 12, S. 2063-2073.
16. **Sirkin, Arlene Farber**: Customer service: another side of TQM. In: Journal of Library Administration 18 (1993), Nr. 1/2, S. 71-83.
17. **Telöken, Angelika ; Weishaupt, Karin ; Wojak, Rene**: Kundennähe und Effizienz – zwei unvereinbare Konzepte? In: ProLibris 3 (1998), Nr. 4, S. 230-232.
18. **Usemann-Keller, Ulla**: Öffnungszeiten der Universitätsbibliothek und der Hochschul- und Fachhochschul-Bibliotheken: Vergleich von 1992 zu 1996. In: Bibliotheksdienst 31 (1997), Nr. 11, S. 2131-2144.
19. **Wilcke, Hans-Jürgen**: Schaffen Sie Leitlinien! In: Börsenblatt (1996), Nr. 63 / 6. August, S. 11.
20. **Zhang, Wenxian**: Facing Challenges of the 21 Century: Current Trends, Issues and Strategies for Academic Library Public Services. In: Journal of Educational Media & Library Sciences 36 (1998), Nr. 2, S. 127-142.

10.3. Internet-Seiten

1. **Deutsche Bibliothek**: URL: <http://www.ddb.de>, Zugriff siehe einzelne Kapitel.
2. **Simmons College Libraries**: URL: <http://www.simmons.edu/resources/libraries>, Zugriff siehe einzelne Kapitel.
3. **Staatsbibliothek zu Berlin**: URL: <http://www.sbb.spk-berlin.de>, Zugriff siehe einzelne Kapitel.

4. **Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen:** URL: <http://www.sub.uni-goettingen.de>, Zugriff siehe einzelne Kapitel.
5. **Statistisches Bundesamt:** Statistisches Bundesamt Deutschland. – URL: http://www.statistik-bund.de/d_home.htm, Zugriff am 7.10.2000.
6. **Universitätsbibliothek Augsburg:** URL: <http://www.bibliothek.uni-augsburg.de>, Zugriff siehe einzelne Kapitel.
7. **Universitätsbibliothek Bielefeld:** URL: <http://www.ub.uni-bielefeld.de>, Zugriff siehe einzelne Kapitel.
8. **Universitätsbibliothek Freiburg:** URL: <http://www.ub.uni-freiburg.de>, Zugriff siehe einzelne Kapitel.
9. **Staats- und Universitätsbibliothek Göttingen:** URL: <http://www.sub.uni-goettingen.de>, Zugriff siehe einzelne Kapitel.
10. **Universitätsbibliothek Leipzig:** URL: <http://www.ub.uni-leipzig.de>, Zugriff siehe einzelne Kapitel.
11. **Universitätsbibliothek Regensburg:** URL: <http://www.bibliothek.uni-regensburg.de>, Zugriff siehe einzelne Kapitel.
12. **Universitätsbibliothek Stuttgart:** URL: <http://www.ub.uni-stuttgart.de>, Zugriff siehe einzelne Kapitel.
13. **Universitäts- und Landesbibliothek Düsseldorf:** URL: <http://www.uni-duesseldorf.de/WWW/ulb>, Zugriff siehe einzelne Kapitel.

10.4. Informationsblätter

1. **Die Deutsche Bibliothek:** Benutzungsordnung. – Stand November 1997.
2. **Die Deutsche Bibliothek:** Deutsche Bibliothek Frankfurt am Main: Führungen / Einführungen. – Stand November 1999.
3. **Die Deutsche Bibliothek:** Informationsvermittlung – Bibliographische Auskunft. – Stand Mai 2000.
4. **Simmons College:** Libraries – Mission Statement. – Stand Juni 2000.
5. **Universitätsbibliothek Stuttgart:** Aufgaben und Ziele der Universitätsbibliothek Stuttgart (UBS). – Stand April 2000.

Anhang

LIBRARIES - Mission Statement

The Simmons College Mission statement reads as follows:

“Simmons has prepared women for positions of power and influence since 1899. Today Simmons educates students – women and men - to make a difference in their worlds, and ours.”

The Mission Statement booklet goes on to further elaborate: Founded to educate women... Simmons is a diverse community that educates students for professional success and intellectual fulfillment. Simmons develops students' capacity for critical thinking, the bold pursuit of new ideas, self-confidence and leadership. Simmons graduates act powerfully and make a difference in the world.

Libraries

The Libraries are an integral partner in the educational mission of the College.

Our goal is to provide the right information to the right person at the right time.

To achieve our goal,

- We make *every effort* to satisfy the information needs of our primary constituency, our students;
- We work closely with faculty to build relevant collections that support and enhance the curriculum;
- We provide professional, prompt and accurate service;
- We offer opportunities for learning about our services through an instruction program;
- We work to provide an environment conducive to study and research; and,
- We regularly solicit feedback on our services so that they may be continuously improved.

Under the umbrella statement above, each unit of the Libraries – the Beatley Library (main college library), the Career Resource Library, the College Archives, the Graduate School of Library & Information Science Library, the Graduate School of Management Library, and the Graduate School of Social Work Library – has a more specific mission related to its operations and its clientele.

June 2000

Aufgaben und Ziele der Universitätsbibliothek Stuttgart (UBS)

Bestimmung und Zielsetzung

Die UBS bildet den Mittelpunkt des Bibliothekssystems der Universität Stuttgart und gewährleistet, dass Forschung, Lehre und Studium mit Literatur und anderen Informationsmitteln bestmöglich versorgt werden (§ 30 Abs. 1 Satz 3 UG). Hauptaufgabe ist daher die Unterstützung der Benutzer aus der Universität Stuttgart. Darüber hinaus stehen die von der UBS erworbenen, vermittelten und bereitgestellten Informationsmittel der gesamten Öffentlichkeit der Region zur Verfügung.

Die UBS bildet in Zusammenarbeit mit den anderen wissenschaftlichen Bibliotheken und Dokumentationsstellen der Region das Bibliotheksinformationssystem Stuttgart (BISS).

Erklärtes Ziel der UBS ist es, den Wandel einer immer stärker globalisierten und digitalisierten Informationslandschaft aktiv zum Nutzen ihrer universitären und außeruniversitären Benutzer mitzugestalten.

Dienste und Dienstleistungen

Benutzerorientierung und Benutzerfreundlichkeit stehen bei allen Dienstleistungen der UBS im Mittelpunkt. Ihre Aufgabe ist die Beschaffung, Bereitstellung und Erschließung von Medien aller Art. Die bisherige Konzentration auf gedruckte Dokumente muss jedoch notwendigerweise ergänzt werden durch die einfache, aktuelle und zuverlässige Bereitstellung elektronischer Medien. Diese Aufgaben erfüllt die UBS durch

- Ein bedarfsgerechtes Medienangebot
- Die schnelle Bereitstellung gedruckter und elektronischer Medien und Informationen
 - übersichtliche Präsentation und Aufstellung des Bestandes
 - verlässliches Zugangssystem zu Katalog und Ausleihe
 - inhaltliche Erschließung der neu erworbenen Medien nach einheitlichen Grundsätzen
 - Bereitstellung und Vermittlung umfangreicher Datenbank- und Fachinformationsdienste
- Einen effizienten Benutzungsservice, Beratung und Schulungsangebote

Sind Medien in der UBS nicht vorhanden, so beschafft sie diese aus anderen Bibliotheks- und Informationssystemen durch Fernleihe, Dokumentenlieferdienste und Online-Recherchen.

Als Informations- und Medienzentrum wird die UBS – in enger Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen der Universität Stuttgart

und der Region - ihr Angebot weiter ausbauen. Insbesondere im Hinblick auf den Aufbau einer virtuellen Universität wird

- die Integration aller elektronischen Dienstleistungen zur Nutzung am Arbeitsplatz der Universitätsangehörigen,
- die Veröffentlichung, Verbreitung und Vermittlung von elektronischen und multimedialen Hochschulschriften der Universität Stuttgart (OPUS / MAVIA),
- ein offenes Zugangssystem zu Katalog und Ausleihe der Bibliotheken der Region Stuttgart (BISS) und
- die elektronische Dokumentlieferung für Mitarbeiter der Universität (DOD) vorangetrieben.

Außerdem strebt die UBS durch Einrichtung eines Europäischen Dokumentationszentrums (EDZ) eine Erweiterung ihres Dienstleistungsspektrums im dokumentarischen Bereich an.

Eine Ergänzung der Dienstleistungen im Archivbereich bildet das Universitätsarchiv (UA) in der UBS, das Schriftgut der Universität sammelt und damit der Dokumentation und Erforschung der Hochschulgeschichte dient.

Stellung innerhalb der Universität

Grundlage für die Stellung der UBS innerhalb der Universität ist § 30 des Universitätsgesetzes, der eine Verwaltungsordnung für das Bibliothekssystem vorschreibt. Sie legt die Grundsätze aller am Bibliothekssystem beteiligten Einrichtungen fest. Die Interessen der Universität in Bezug auf das Bibliothekssystem werden im Bibliotheksausschuss formuliert und konkretisiert. Er unterstützt die UBS in der Durchsetzung ihrer Ziele. Die Direktion wird durch regelmäßige Arbeitssitzungen dafür sorgen, dass relevante Informationen und Zielvorgaben in alle Abteilungen des Bibliothekssystems gelangen.

Innerer Aufbau und Ablauf

Die Erfüllung der genannten Aufgaben und Ziele der UBS ruhen organisatorisch auf den Abteilungen Medienbearbeitung, Bibliothekssystem und Digitale Bibliothek / EDV, die von dem Bereich Verwaltung und Technik organisatorisch unterstützt werden.

Um die Angebote der UBS und die Wünsche der Universität besser koordinieren zu können, werden die Fachreferenten enger mit den Einrichtungen der Universität zusammenarbeiten.

Durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit, die durch informatives Zusammenwirken und intensive innerbetriebliche Kommunikation aller Beschäftigten unterstützt wird, wird die UBS ihre Aufgabenstellungen und Arbeitsergebnisse nach innen und außen vermitteln.

Zusammenarbeit

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter handeln im Sinne der Ziele der UBS möglichst eigenverantwortlich. Ein Denken über die unmittelbaren organisatorischen Strukturen und Hierarchien hinweg ist hierzu erforderlich. Um dies zu fördern werden die Leiter der Abteilungen und Bereiche als Moderatoren in Entscheidungsprozessen verstanden, ohne sie jedoch von ihrer Gesamtverantwortung zu entbinden. Insgesamt soll so die Kooperation und die Zielorientierung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestärkt werden. Der kostenbewußte Umgang mit Personal- und Sachmitteln ist die Voraussetzung der Erreichung der gesteckten Ziele. Weiterbildung wird als wesentlicher Bestandteil der Qualitätssicherung und -verbesserung verstanden. Die UBS fördert im Einklang mit ihren Zielen das berufliche Fortkommen aller Beschäftigten.

Zur Orientierung und als Rahmenplan im Sinne der oben genannten Aussagen werden die Aufgaben und Arbeitsbereiche aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem Geschäftsverteilungsplan niedergelegt.

Graf/Pertschi/Scholze/Stephan
Stuttgart, den 10.04.00

Erklärung

Hiermit erkläre ich, dass ich die vorliegende Diplomarbeit selbstständig angefertigt habe. Es wurden nur die in der Arbeit ausdrücklich benannten Quellen und Hilfsmittel benutzt. Wörtlich oder sinngemäß übernommenes Gedankengut habe ich als solches kenntlich gemacht.

Ort, Datum

Unterschrift